



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en  
la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**TORRES CIPRA, CARLOS EDUARDO**

**ASESOR:**

**Dr. BUSTAMANTE CABELLO, JULIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**HUARAZ – PERÚ**

**2018**



ACTA DE APROBACION DE TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **TORRES CIPRA CARLOS EDUARDO** cuyo título es: "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL - HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ- 2018".

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiantes, otorgándole el calificativo de:.....1.6.....(numero) D.I.F.C.I.S.E.I.S......(letras).

HUARAZ: .....06.....de 1.....12.....del 2018

  
.....  
**DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR**  
PRESIDENTE

  
.....  
**DRA. MOORE TORRES ROSA KAROL**  
SECRETARIO

  
.....  
**DRA. PEÑA ROMERO JAELA**  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **DEDICATORIA**

A mi madre Azucena Cipra Ferrel

Por ser una maravillosa persona al momento de brindarme su apoyo incondicional, ya sea motivándome, dándome consejos, con el objetivo de que llegue a cumplir con todas metas que me he propuesto.

A mi hermano Lenin Torres Cipra

Por ser una persona que me brinda alegrías y ser la motivación para poder seguir esforzándome, y de esta manera darle un ejemplo a seguir.

A mi papá Lorgio Torres Leiva

Que, al verme en un estado decaído o estresado, él me apoyaba y aconsejaba para seguir adelante y mostrar fuerza de voluntad.

A mi Familia en general

Por ser de gran apoyo, ya sea brindándome consejos o motivándome a seguir adelante.

El autor.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios

Por guiarme por buen camino y poder lograr todas mis metas propuestas, también ser de iluminación al momento de aclarar mis ideas.

A mi abuelo Teorodo Torres

Que en paz descanse, agradecerle por las fuerzas que me brinda desde el cielo para poder seguir adelante y no rendirme.

A la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas para mi formación académica, además gracias a la universidad soy una persona con vastos conocimientos sobre mi carrera que me ayudara en mi labor con la sociedad.

A mi asesora temática Karol Moore Torres

Por ser de gran ayuda con mi desarrollo de tesis, y también de motivarme a seguir adelante.

A mi metodólogo Julio Bustamante Cabello

Por ser una persona clave en el desarrollo de mi tesis, gracias a su amplio nivel de conocimientos, también decirle que siga con su mismo método de enseñanza ya que es bastante efectivo desde mi punto de vista.

A mis amigos más cercanos

Que me apoyaron con el desarrollo de mi tesis, darme buenos consejos y motivarme a seguir adelante.

A la UGEL-Huaylas

Que me abrió las puertas, para poder realizar mis prácticas del noveno y décimo ciclo, además de brindarme todo el apoyo posible para poder desarrollar mi tesis.

El autor.

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Eduardo Torres Cipra, con DNI N° 72580020 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, 06 de diciembre del 2018



---

Carlos Eduardo Torres Cipra  
DNI: 72580020

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Es grato dirigirme a ustedes y presentar mi tesis titulada “La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018”, con el propósito de describir la influencia que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, esto en la ciudad de Caraz perteneciente al año 2018, cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando de este modo cumplir con los requisitos de la aprobación.

El Autor.

## ÍNDICE

Acta de Aprobación de Tesis .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionadas al tema .....	17
1.3.1. Comunicación Organizacional.....	17
1.3.2. Desempeño Laboral .....	24
1.4. Formulación del Problema .....	28
1.5. Justificación del Estudio .....	28
1.6. Hipótesis .....	29
1.7. Objetivos .....	29
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	32
2.2. Variables, Operacionalización .....	33
2.3. Población y Muestra .....	34
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad .....	35
2.5. Métodos y Análisis de Datos .....	36
2.6. Aspectos Éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>55</b>

<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VII.REFERENCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 01: Instrumento de Recolección de Datos</b>	
<b>ANEXO 02: Matriz de Validación</b>	
<b>ANEXO 03: Documento de Similitud</b>	
<b>ANEXO 04: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis</b>	
<b>ANEXO 05: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV</b>	
<b>ANEXO 06: Autorización de la versión final del trabajo de investigación</b>	
<b>ANEXO 07: Hoja de vida</b>	
<b>ANEXO 08: Tabla de Especificación del Instrumento</b>	
<b>ANEXO 09: Matriz de consistencia lógica</b>	
<b>ANEXO 10: Confiabilidad del Instrumento</b>	
<b>ANEXO 11: Aspectos administrativos</b>	
<b>ANEXO 12: Fotografías</b>	



## RESUMEN

El presente desarrollo de investigación que lleva por título “La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018”, el cual tuvo un desarrollo de 4 meses, tiene como finalidad describir la influencia entre la comunicación organizacional y desempeño laboral. El tipo de metodología que se aplicó tiene un diseño correlacional-causal, no experimental; contando con una población censal de 52 trabajadores, esta se divide en 2 grupos que son: 37 trabajadores y 15 jefes de área y de programas educativos. A los grupos se les aplicó su encuesta respectiva con el objetivo de recoger la información necesaria, cuyos resultados fueron: la comunicación organizacional tiene un nivel alto de 62%, y en un nivel regular de 35%; por otro lado, en el desempeño laboral se identificó un nivel alto de 67%, y en un nivel regular de 33%. Finalmente, para determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral se realizó la prueba Eta teniendo el resultado de un 1,000 para ambas variables, demostrando que en la hipótesis si existe influencia.

**Palabras claves:** Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

The present development of the research entitled "Organizational communication and its influence on Labor Performance in the UGEL-Huaylas in the city of Caraz-2018", which had a development of 4 months, aims to describe the influence between Organizational communication and work performance. The type of methodology applied has a correlational-causal, non-experimental design; with a census population of 52 workers, it is divided into 2 groups: 37 workers and 15 heads of area and educational programs. The groups can be applied their survey regarding the necessary information, whose results were: the organizational communication has a high level of 62%, and at a regular level of 35%; On the other side, labor performance was identified at a high level of 67%, and at a regular level of 33%. Finally, to determine the influence that exists between organizational communication and labor performance, the Eta test was performed, with the result of a 1,000 for both variables, demonstrating that in the hypothesis if there is influence.

**Keywords:** Organizational Communication and Labor Performance

**I**

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En estos días cualquier factor corporativo que no reciba la atención necesaria puede generar una repercusión negativa a futuro, un ejemplo claro de esto es la comunicación organizacional, aunque no se le tome mucha consideración llega a influenciar de cierta manera al desempeño de los trabajadores. Desde hace algunos años este fenómeno muy poco deseado crece como problema exponencial, y muy pocos parecen encontrarle solución. Como nunca antes, las encuestas de opinión de empleados indican que la comunicación es una de las problemáticas más críticas en las organizaciones.

Como punto de inicio la comunicación es un proceso que como humanos ponemos en práctica todos los días; el ser humano al ser social tiene la necesidad de expresar sus ideas, sentimientos, vivencias, etc. Es importante para las personas entablar una relación con otros para que este logre la aceptación de otro y de esta manera satisfacer ese deseo sentirse importante (Conger, 2010).

El portal web Grandes Pymes (2012) expresa que a nivel empresarial la comunicación organizacional es un proceso por donde circula la información ya sea por sus canales formales o informales desde el área de mayor jerarquía hasta la de menor jerarquía y viceversa, informar también es uno de los ejes para poder cumplir con sus metas y objetivos propuestos; y además superar los retos del mercado, globalización y competitividad; pero la mayoría de las empresas lo definen en un segundo plano, sin saber que esta decisión perjudica la eficacia, productividad y el trabajo en equipo de los colaboradores; y que posteriormente afecta a la misma empresa.

Los que apoyan esta realidad problemática son las instituciones ZYNCRO y BW Comunicación Interna (2014) afirma que el 60% de los problemas que se genera en una organización a nivel mundial es por no tener una eficiente comunicación organizacional. Este problema de no ser resuelto a tiempo provoca repercusiones graves en los resultados de la empresa, como la pérdida de tiempo y dinero, incluso genera malentendidos entre personal ya que en estas situaciones se originan conversaciones en base de noticias falsas o rumores que pueden llegar a afectar al desarrollo de la empresa.

Por ejemplo, en España la Organización EALDE Business School (2016) determinan que el 90% de los problemas originados en la eficiencia organizacional están relacionados con la ineficiente comunicación interna entre departamentos. Es decir que hay departamentos en la organización que piden, pero no saben lo que quieren, departamentos que entregan algo que nunca se les pidió, o departamentos que planifican pero que nunca ejecutan; todo este tiempo y productividad laboral perdido por el simple hecho de no contar con un plan de comunicación organizacional.

Alejandro Formanchuk (2015), presidente de la Asociación de la Comunicación Interna de Argentina, argumenta que no está del todo de acuerdo de que los problemas de la organización se deba en parte a la comunicación organizacional entre los trabajadores; él menciona que los problemas también se pueden generar a raíz de la Gestión Organizacional, él explica de que si alguien sin experiencia ocupara un puesto gerencial, generaría problemas entre los trabajadores, ya sea que tome decisiones apuradas sin ser analizadas, no se llegue a entender lo que pide o que no genere confianza a sus trabajadores. Esta situación muestra que el problema no surgió por la comunicación organizacional, sino por una decisión que se tomó y que genero un impacto negativo a la empresa.

En Perú, en el diario La Gestión (2014) informó que el 53.7% de los trabajadores de distintas empresas han pasado por problemas en el trabajo, debido a un mal clima laboral que se ocasiona por la falta de comunicación, es decir que en la mayoría de los casos no están en sincronía con sus compañeros de trabajo y dificulta el cumplimiento de sus objetivos y que consecuentemente no les permite desarrollar un buen desempeño laboral.

También el diario El Correo (2015) explica que las causas más comunes de una mala comunicación en las empresas peruanas son: la manera en la que interpretan la información los trabajadores, personas que muestran indecisión y no inspiren confianza ocupen puestos laborales de dirección empresarial, y que los trabajadores estén desmotivados por no hacerles sentir apreciados o que no se les dé la oportunidad de usar su creatividad y todo su potencial. En pocas palabras lo que pasa en las empresas se puede notar por el ambiente y la forma en la que interactúa el personal, por eso es necesario mantener siempre a tus empleados bien comunicados con el fin de que se promuevan condiciones laborales sanas, productivas y puedan

tener un buen desempeño. Pero si se deja de lado el resultado conducirá a la ineficiencia de la empresa y que no solamente se ve reflejado en la productividad de los empleados, sino que también se ve proyectado en la satisfacción de sus clientes.

Zapata (2012) especialista en el área de talento humano y socia fundadora de la organización Talentos Reunidos, explica que, si las empresas en el Perú siguen sin contar con sistema de comunicación organizacional o lo aplican ineficientemente, pasará a una posición más débil y perderá ventaja competitiva a nivel nacional como internacional. También hace mención de la falta de comunicación organizacional genera barreras que impiden el crecimiento de la organización. Una de ellas es que no hay identificación o involucramiento por parte de los trabajadores a su empresa, es decir que no participan, no hay propuestas o ideas para mejorar los procesos, entre otros aspectos, el cual da como resultado una productividad baja. También menciona que la falta de un sistema o un medio para comunicar cualquier información, genera en los trabajadores desconocimiento de sus objetivos y los rumores toman mayor presencia, el cual genera un clima laboral de incertidumbre. Y como último punto la falta de comunicación causa individualismo, es decir cada área se focaliza en su trabajo, no comparten una visión común, no hay conexión entre trabajadores y no hay trabajo en equipo.

Desde otro punto de vista, el portal web Huaraz informa (2014) menciona que, en la provincia de Huaraz, un 35% de las Mypes no cuentan con un proceso de comunicación o tienen una ineficiente aplicación de esta herramienta, lo que genera un bloqueo en el progreso de una organización. Una de las principales consecuencias que predomina en la empresa es la desmotivación laboral, esto produce una baja creatividad o participación de los trabajadores. Mientras que en Chimbote los problemas que más resaltan en las empresas es la ineficiente comunicación organizacional que existe entre los empleados, sobre todo por parte de quienes toman las decisiones; cabe recalcar que el proceso de comunicación no basta con solo comunicar, sino que también sirve para informar cualquier acontecimiento de gran importancia que afecte tanto a la empresa como a los trabajadores.

Esta situación no es ajena en la Unidad de Gestión Educativa Local Huaylas, ya que durante el tiempo que se estaba realizando las prácticas en la institución se observó casos en los que el personal realiza tareas a última hora porque no se les comunicó debidamente y causa que se

acumulen los pedidos de los usuarios. Se notó que en ciertas ocasiones vuelven a rehacer informes u oficios porque no se tuvo bien claro lo que especificaban las demás áreas que trabajan en coordinación con otras, esto genera inconvenientes con el cumplimiento de sus responsabilidades que tienen con la institución y con el usuario. Otro punto en cuenta es que en ciertas áreas el intercambio de información laboral se procesa demasiado rápido sin siquiera analizarlo un poco más a fondo y los procesos de retroalimentación quedan del lado. También se observó que ciertas ocasiones la comunicación entre jefes y trabajadores es limitada lo cual genera un poco coordinación al momento de priorizar sus funciones o de comunicar sobre el progreso de sus objetivos.

Después de todas estas interpretaciones se define que en la mayoría de las empresas la comunicación organizacional no recibe la atención necesaria y es por eso que tienden a sufrir problemas por este simple, pero a la vez complicado factor, ya sea entre trabajadores de las distintas áreas como con sus jefes. Además, hay casos en los que la comunicación no es el factor de un ineficiente desempeño, si no que se debe a una ineficiente Gestión Organizacional que causa también inconvenientes o problemas de entendimiento a sus trabajadores, lo que trae como consecuencia un ineficiente clima laboral.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional**

Balarezo (2014) en su tesis referido a: “La comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive”, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, ubicado en Ecuador, para optar el diploma de Ingeniero de Empresas, con un diseño de investigación correlacional-causal; aplicando la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario a una muestra de 30 personas. Llegó a determinar que la influencia del desempeño laboral de la empresa se debe a la comunicación organizacional, debido a que el 40% de los trabajadores expresan que tienen poca información sobre lo que tienen que hacer, no hay una óptima distribución oficial de funciones y que existe problemas en el clima laboral haciendo que esto genere una baja productividad.

Viera (2016) en su tesis titulada: “Estrategias de Comunicación Interna del GADM-C Guano y su incidencia en el Desarrollo Institucional, período julio a diciembre del 2013”, expuesta en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador, para optar el diploma de Licenciado en Comunicación Social, con un diseño de investigación correlacional-causal; aplicando la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario a una muestra de 222 trabajadores. Llegó a concluir que la falta de comunicación organizacional entre trabajadores, directivos, autoridades entre otros miembros de la empresa influye de manera negativa en el desempeño laboral en un 81%, mostrando resultados que no son adecuados y óptimos, también explica que por la falta de estrategias de comunicación entre las otras empresas relacionadas a su sector se generen problemas para el cumplimiento de sus objetivos, generando un caos y una mala imagen corporativa a sus clientes.

### **A Nivel Nacional**

López (2015) en su tesis referido a: “La comunicación Organizacional como ventaja comunicativa en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014”, mostrada en la Universidad José María Arguedas, para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas, con un diseño de investigación correlacional-causal; aplicando la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario a una muestra de 130 trabajadores. Llegó a determinar que un 35,4% de los trabajadores expresan que la comunicación organizacional es débil y no la consideran como ventaja competitiva en la municipalidad, debido a que los resultados muestran que se deben mejorar varios factores como el flujo de comunicación, toma de decisiones y sobre todo en relaciones interpersonales, con el objetivo de mejorar el trabajo en grupo y se genere un mejor desempeño laboral.

De la Cruz y Huamán (2016) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la provincia de Huancavelica-2015”, mostrada en la Universidad Nacional de Huancavelica, para que opten el título de Licenciado en Administración, con un diseño de investigación correlacional-causal; aplicando la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario a una muestra de 32 trabajadores. Llegaron a determinar que el desempeño laboral de los trabajadores en Cuna Mas es influenciado por el Clima Organizacional, sobre todo por el aspecto de comunicación entre sus trabajadores, el cual



da un resultado de 53.1% y que se refleja en su desempeño laboral con un nivel alto de un 56.3%, demostrando que existe una relación significativa media positiva.

### **A Nivel Local**

Lugo (2015) en su tesis referido a: “La Comunicación Interna y su relación con El Clima Organizacional en el personal docente de la UNASAM-Huaraz-2014”, expuesta en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, para optar el título de Licenciada en Periodismo, con un diseño de investigación correlacional; aplicando la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario a una muestra de 40 trabajadores. Llego a aclarar que la comunicación interna y el clima organizacional tienen una relación directa y significativa, y que los factores que inciden en un buen desempeño son: las maneras en cómo se comunican y las rutas en que se da este proceso. Dentro de la organización el 40% de los docentes expresan que el clima es agradable y motivador porque cuentan con el apoyo de sus compañeros debido a su constante comunicación como también con las posibilidades de obtener ventajas personales de desarrollo personal y autorrealización.

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Comunicación Organizacional**

Como punto de partida la comunicación ha sido de suma importancia en el desarrollo de las actividades del hombre, debido a que la persona no realiza una actividad de forma cerrada o aislada, sino que busca la comunicación con otras personas, en otras palabras la comunicación se desarrolla en base a una actividad conjunta que involucra la interacción de dos o más personas. Además la comunicación siempre ha estado arraigada a la existencia del hombre como ser social, es decir que está unido a la necesidad de difundir sus ideas, deseos, información entre otros aspectos a una población (Saladrigas, 2008).

La comunicación es un método muy importante que tiene la capacidad de reflejar y difundir las ideas y emociones de un hombre a otros para que lo conozcan y viceversa. Entonces se puede definir que la comunicación está presente en cualquier relación que se establezca con otras personas, y por lo tanto estará presente en una organización. Al analizarlo más de cerca la comunicación desde un nivel organizacional, se nota que es una base principal para el desarrollo

de una empresa, también puede ser considerada como una herramienta o una pieza clave para el mantenimiento o crecimiento de dicha empresa (Costa, 2009).

A lo largo de los años la comunicación organizacional ha pasado por diferentes tendencias teóricas o escuelas y maneras en cómo definir las dentro de una empresa, entre estas escuelas se destacan:

La teoría clásica, donde Max Weber, Frederick Taylor y Henry Fayol asentaron las bases para la comunicación organizacional a finales del siglo XIX y en principios del siglo XX. Ellos expresan que la comunicación dentro de una empresa es exclusivamente formal y con un nivel descendente. Este tipo de comunicación tiene poca libertad en cuanto a manejo de contenidos y limita bastante las necesidades de los trabajadores. Todos estos aspectos generan una rigidez alta en la organización como también una comunicación bastante lenta, poco adecuada, incluso algo excesivo (Trelles, 2010).

En la teoría humanista establecido por Elton Mayo, Kurt Lewin y Douglas McGregor a finales de los años 20 e inicios de los años 30, expresan que esta teoría responde a lo falta en la teoría clásica, ya que definen que la comunicación organizacional es formal e informal en una empresa, se establece la comunicación entre jefes y trabajadores como viceversa, con el objetivo de conocer mejor a sus colaboradores y sus necesidades, otorgar confianza y generar participación con la empresa, de tal forma que se desarrolle una mejor desempeño laboral en la organización (Trelles, 2010).

En la teoría de sistemas que fue definido por Daniel Katz y Robert Kahn, definen que esta teoría complementa a la teoría humanista, ya que la comunicación organizacional se enfoca como un punto importante para la retroalimentación de los trabajadores con el propósito de mejorar sus procesos o actividades, también mencionan que el intercambio de información laboral debe formar parte de la actitud del trabajador con el objetivo de poder trabajar en mejor coordinación con sus demás compañeros de área (Trelles, 2010).

Lasswell (1984), citado por Gonzáles (2009) explica que basando en la teoría de sistemas, define a la comunicación organizacional como un instrumento de crecimiento, una pieza clave que juega un rol primordial en el establecimiento de objetivos de una empresa. Con su presencia es posible difundir mejor la información entre las diferentes áreas y posiciones de la empresa;

también entre los trabajadores se marcan modelos distintivos del comportamiento comunicacional, por ello se da a entender que cada trabajador realiza un rol comunicativo. Con esta premisa se determina que la comunicación se ha convertido en un eje central empresarial, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre todos los trabajadores que afecta en su desempeño. Explica también que la finalidad de la comunicación organizacional es responder a las preguntas: ¿Quién?, ¿dice qué?, ¿a través de que canal?, ¿a quién?, ¿con que efectos?

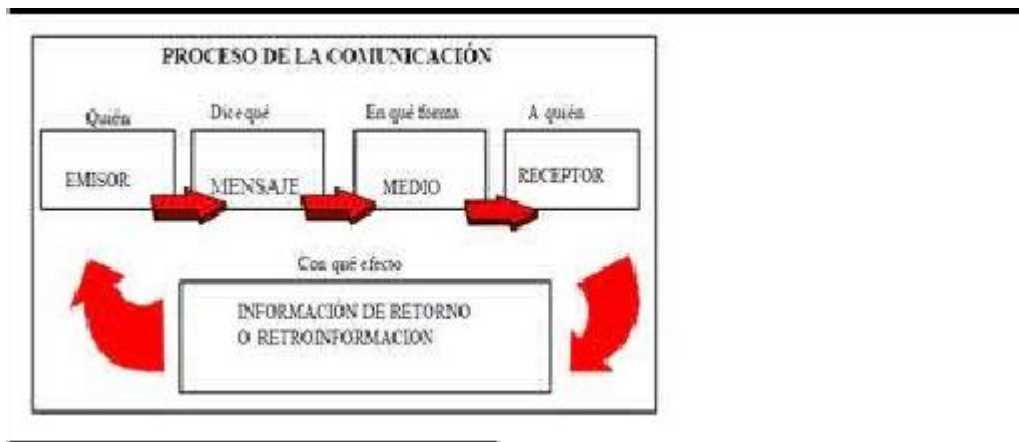


Figura 1

También define los siguientes elementos que involucran su modelo y son:

El emisor es la pieza de inicio dentro de este proceso, debido a que es que va a difundir la información que empezará todo un desarrollo de actividades dentro de la empresa.

El Mensaje es la idea, función o actividad que el emisor busca transmitir al receptor, ya sea por un medio verbal o no verbal.

Medio o canal, es la vía o ruta por donde transita el mensaje del emisor. Los medios por donde puede llegar dicho mensaje pueden ser con documento escrito, visual, por un audio entre otros.

Receptor es el encargado de recibir el mensaje que el emisor envió, aquí toma presencia sus habilidades comunicativas, sus actitudes y su nivel de conocimiento sobre el tema que envió el emisor.

La Retroalimentación ayuda entender mejor el mensaje enviado por el emisor al receptor, con el objetivo de generar la respuesta esperada o pretendida por el emisor.

Ahora algunas definiciones que apoyan dichas teorías:

Desde el punto de vista de Trelles (2010) define a la comunicación organizacional como una red de procesos, medios y rutas por donde se difunde la información, además esta red no solo se enfoca en los mensajes que transmite la empresa a sus colaboradores, sino que también difunde información sobre su identidad organizacional, su misión y visión, la manera en que desarrollan su actividades, sus clientes entre otros aspectos. También menciona que la comunicación organizacional radica en todo proceso que desarrolla la empresa y que involucra a todos los trabajadores.

Fernández (2008), menciona que la comunicación dentro de una organización está constituida por un emisor y receptor que ayudan a transmitir los mensajes. La comunicación interna u organizacional puede definirse también como un proceso de circulación, elaboración y uso de significados entre una empresa y su público. Al ser un proceso, la comunicación organizacional consiste en una operación dinámica donde los trabajadores transmiten información y conocen sus objetivos con el propósito de que puedan brindar un buen desempeño a la institución como a su público. No obstante esta estructura o proceso de comunicación no es estática, si no que va cambiando y se ajusta en función a la organización, es decir que se reestructura según el crecimiento o desarrollo de la empresa.

Recasens (2008) explica que el apogeo de la comunicación organizacional como pieza fundamental para el éxito es irrefutable, este aspecto de creciente importancia está involucrado en todo tipo de organizaciones públicas, privadas y sociales. Poco a poco los gerentes de la compañía se dan cuenta de que el buen funcionamiento y logro de objetivos se da por esta variable, sea cual sea su rubro.

Casares (2007) menciona que el papel de la comunicación tiene mucha importancia porque llega a convertirse en un eje transversal en todos los aspectos organizacionales y que con un direccionamiento adecuado se perfecciona la cultura y ambiente laboral, y que consecuentemente se llega a liderar el ámbito empresarial. También agrega que para poder lograr una coordinación eficiente con los demás trabajadores de su empresa, cada integrante requiere disponer de cierta información que puede agruparse en cuatro categorías que son:

Instrucciones de trabajo. Su propósito es informar a cada trabajador sobre sus funciones o actividades a desarrollar con el propósito de observar los resultados que obtendrán.

Retroalimentación. Busca que todo trabajador sepa lo que debe realizar y poder tener el nivel de respuesta que espera la organización u empresa.

Noticias. Su propósito es transmitir información a todos los trabajadores con el objetivo de que todos conozcan la situación actual de la empresa o informar sobre cualquier cambio a los objetivos.

Información de carácter personal. Permite a los individuos conocerse entre sí, más allá de la función laboral, los datos que permitan avanzar por el continuo intrapersonal-interpersonal.

Desde otro punto de vista la comunicación organizacional es representada como una actividad propia de las empresas, o como un proceso de circulación de significados entre la empresa y su público con el fin de lograr la productividad y motivación personal, también puede ser tomado como un medio por el cual los trabajadores conocen y difunden su trabajo por los medios establecidos por la empresa, y que se relaciona con las metas, funciones y estructuras organizacionales (Andrade, 2007).

La comunicación organizacional es un elemento de poder en las empresas, porque hace posible que los empleados se identifiquen y colaboren de manera eficiente con la empresa, con el fin de lograr los objetivos que se propone (Rebeil y Ruiz, 2008).

Para Goldhaber (2007), propone que la comunicación organizacional es un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que involucra mensajes, e involucra actitudes y habilidades de los empleados.

La comunicación organizacional centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complicadas variables que conforman el proceso comunicativo, con el objetivo de mejorar las relaciones de los trabajadores, lo que conduce al perfeccionamiento de la organización y al fortalecimiento de su identidad laboral (Eumend, 2009).

Para Rebeil (2010), la comunicación dentro de una organización ayuda a lidiar cualquier inconveniente que puede surgir y facilita el alcance de los objetivos de la organización y las

metas personales de los trabajadores. Rebeil menciona también que esta importante herramienta de crecimiento se encuentra presente en toda actividad que realiza la organización y que todos están incluidos ya sea jefes como trabajadores, partiendo desde el área de mayor jerarquía hasta la de menor. Para parte gerencial es primordial que cuenten con una comunicación organizacional eficaz porque todas las funciones, objetivos y actividades solo se pueden realizar a través de esta herramienta. Además es esencial para poder tener una mejor selección, evaluación y capacitación de los trabajadores para que puedan así tener un mejor desempeño laboral, de igual manera para lograr un liderazgo eficaz y un buen clima laboral dependen de una eficiente comunicación.

Como otro punto de vista La Unidad de Gestión Educativa (UGEL,2018) es una institución que presta apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas bajo su jurisdicción, y según el decreto supremo N° 015-2002-ED en este tipo de instituciones debe primar la comunicación organizacional formal y se provee mediante los instrumentos básicos de gestión tales como: MOF, ROF, RI, Manual de Procedimientos y el CAP que se le entrega a cada trabajador o funcionario con el objetivo de que conozcan sus funciones, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación de su puesto de trabajo. También como un segundo plano, el art. 67 de su reglamento interno menciona que se debe fomentar la comunicación entre trabajadores de distintas áreas con el propósito de que se genere buenas relaciones entre compañeros de trabajo y que puedan trabajar en mejor coordinación y logren cumplir con sus objetivos. Por otra parte, el art. 69 estipula que los jefes deberán guardar una relación democrática y de respeto con el personal a su cargo con el objetivo de motivar y estimular la producción, la creatividad y el trabajo en equipo.

### **1.3.1.1. Tipos de Comunicación Organizacional**

Según Marín (2008) los tipos de comunicación son:

Comunicación formal: este tipo de comunicación se podría definir como la vía oficial de la organización. Es la emisión de mensajes que son reconocidos por la empresa a través de sus canales oficiales. Su seguimiento nos permite reconocer las direcciones de transmisión de

información de la empresa. Además, se encuentra definida y representada en el organigrama de la empresa.

Comunicación informal: en esta situación nos referimos a un tipo de comunicación que complementa a la formal y que no se encuentra planificada. Esta comunicación surge de las relaciones sociales entre los trabajadores, obedece a la espontaneidad, dando respuesta a la necesidad de comunicación de los trabajadores. Eso sí, se debe tener en cuenta que se trata de un arma de doble filo. En el lado positivo es una herramienta fundamental para incentivar la integración del personal y reforzar los actos socialización con el objetivo de poder hacer frente a cualquier adversidad que se presente. Y por el lado negativo se generan rumores que pueden afectar a los trabajadores como a la empresa, estos aparecen cuando la comunicación formal es insuficiente, y los trabajadores acuden a fuentes no oficiales en busca de respuestas.

Desde otro punto de vista Etchegaray (2010) nos informa que:

La comunicación formal se forma por la propia empresa, en cual se presenta mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc. Y que forman todo un esquema que es administrado y manejado por todos los trabajadores de la compañía.

Mientras que comunicación informal transcurre dentro de la empresa por de la espontaneidad de los trabajadores. Se le otorga cierto nivel de consideración y suele estar arraigado a asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como rumores o ruidos.

### **1.3.1.2. Objetivos de la Comunicación Organizacional**

Según Ruiz (2010) la comunicación organizacional es el intercambio planificado de mensajes dentro de una empresa, y que tienen como objetivos primordiales en establecer un conjunto de procesos de transmisión e intercambio de información, y establecer funciones con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa como las del trabajador.

Desde otro punto de vista de Hartline (2011), nos da a entender que el gran objetivo de la comunicación organizacional es colaborar con la dirección de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos del negocio, haciendo que estos sean conocidos y entendidos por todos los trabajadores.

### **1.3.1.3. Niveles de la Comunicación Organizacional**

Para Rojas (2008), la comunicación organizacional es una herramienta que desarrolla y se transmite por medio de los niveles que establece la organización; el cual su objetivo es alcanzar un equilibrio entre los medios formales e informales que se vayan a usar. En otras palabras los niveles de la comunicación están compuestos por los tipos de comunicación y representa la estructura de la empresa. Desde otro enfoque, ayuda a aumentar el nivel de eficacia de los trabajadores al momento de cumplir con sus objetivos o responsabilidades que tiene con la organización. Cuando se habla de los niveles de la comunicación se refiere a los procesos que se desarrollan al interior de la organización en función a la estructura formal (organigrama).

Para Fernández (2008) los niveles más notorios son:

La Comunicación Descendente, que se ocupa de informar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitaciones desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos.

La Comunicación Ascendente es aquella que, a diferencia de la descendente, este se da desde los niveles jerárquicos más bajos hasta los niveles más altos. En esta comunicación no hay presencia de las áreas gerenciales y sirven para agilizar la estructura empresarial.

En otro aspecto similar Robbins (2011) nos da entender que:

La comunicación Descendente es un flujo usado por los gerentes ya que les permite establecer metas y proporcionar instrucciones hasta el nivel más bajo, esta comunicación permite transmitir los mensajes a los trabajadores sobre los diferentes temas de interés institucional, con el fin de establecer un direccionamiento. En este tipo de comunicación los documentos más utilizados son los informes, reportes, boletines, encuestas y entrevistas.

En la Comunicación Ascendente, es el flujo que utilizan los trabajadores para informan a los directivos sobre los diferentes problemas que surgen como también dan a conocer sobre el progreso de las metas institucionales; este flujo de comunicación es de mucha utilidad porque ayuda a los gerentes estar siempre en conocimiento de lo que ocurre alrededor de su empresa.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**



El desempeño laboral es el nivel del rendimiento que demuestra un trabajador al desarrollar sus obligaciones dentro de la empresa y están relacionadas tanto con las exigencias productivas como los resultados que la empresa espera del trabajador. A continuación, algunas interpretaciones de los autores que consideraron en el proyecto:

En base a la teoría de Klingner y Nalbandian (2002), explican que el desempeño laboral es toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta a lo que ha designado como responsabilidad y que será medido en base a su ejecución. Además, el rendimiento de los trabajadores es evidenciado por sus capacidades y habilidades que le permiten realizar una actividad de manera eficaz, así mismo contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados por la empresa o institución. En otras palabras, nos expresan que es el vínculo entre el cumplimiento de un objetivo y la capacidad del trabajador, así como la relación entre la satisfacción en el trabajo y su desempeño, y que es medido por una evaluación que es realizado por los jefes o directivos de la empresa. Aclaran que el termino medición de desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que muestran el cumplimiento de las metas de una empresa o institución, en otras palabras, se mide la efectividad y eficacia de una gestión administrativa. Mencionan también que, para poder medir el desempeño, se necesita ser evaluado mediante unos indicadores de desempeño. Estos indicadores ayudan a la empresa a poder definir cuan eficaz es la labor de los empleados en el logro de los objetivos y metas trazados por la empresa. Por lo tanto, deben estar establecidos en un sistema integral de medición que ayude y facilite el seguimiento en todas las áreas de la empresa. Uno de esos indicadores son las habilidades de la comunicación interpersonal que ayudan a medir el desempeño laboral. Gracias a este indicador se puede observar el nivel de participación del trabajador, su compromiso por cumplir con sus responsabilidades y objetivos, entre otros aspectos que se desarrollan en los grupos de trabajo de una empresa

El desempeño laboral es la eficacia de los empleados dentro de la empresa, donde se observan los comportamientos y acciones que realizan para el cumplimiento de las metas de la empresa. Se aclara también que un adecuado desempeño es el pilar más valioso que posee una empresa (Chiavenato, 2007).

Pero con el pasar del tiempo el mismo autor lo ve desde otra perspectiva, ahora como una herramienta que mide la eficacia de toda la empresa, ya sean trabajadores como a directivos. Esta herramienta nos brinda conocimiento sobre el desempeño y sus competencias personales con el fin de identificar áreas de mejora continua que aumenten su participación al logro de los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2009).

En otro aspecto el desempeño laboral se arraiga con competencias, es decir mientras que el trabajador optimice sus competencias mejorara su desempeño. Según las palabras de la autora, explica que las competencias son comportamientos y destrezas que aporta una persona en su trabajo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria (Benavides, 2008).

En una definición similar el desempeño laboral son las acciones y conductas que se observa en los trabajadores, son de gran importancia para las metas de la empresa y que pueden ser calculados en términos de competencias de cada trabajador y su nivel de aportación a la empresa (García y Ruiz, 2007).

Wayne y Robert (2008) explican que el desempeño laboral nos ayuda a calcular el nivel de eficacia que efectúan los trabajadores sus laborales mediante una evaluación de desempeño. También se menciona que la empresa debe tener a su disposición los instrumentos apropiados para evaluar el desempeño laboral con el objetivo de elaborar planes que permitan mejorar el rendimiento de sus trabajadores.

Desde otro aspecto según la UGEL (2018) el decreto supremo 015-2002-ED aprobado por el Ministerio de Educación los jefes de área son responsables de supervisar y evaluar el desempeño de sus trabajadores bajo su cargo. Los puntos que se toman en cuenta son:

Todo servidor será evaluado semestralmente, siendo los resultados considerados para las acciones de capacitación, desplazamiento y otras acciones.

En la evaluación de los trabadores se tomas en cuenta la productividad, relaciones humanas, atención al usuario, asistencia y puntualidad, iniciativa, creatividad y eficacia en el desempeño de sus funciones.

Los trabajadores deben entregar un informe sobre la situación actual de los objetivos cada fin de mes con el propósito de que el jefe de área pueda realizar un análisis y reportar al área de dirección.

#### **1.3.2.1. Productividad Laboral**

La productividad laboral es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, es donde los trabajadores emplean sus conocimientos y habilidades para brindar un producto o servicio de calidad a su público objetivo, lo cual conlleva a una productividad a la empresa (Van Der, 2005).

Desde otro punto de vista se le conoce como productividad del trabajo por el personal, y es calculado por medio de la relación entre la producción obtenida y la cantidad de trabajo incorporado en el procedimiento productivo en un periodo de tiempo establecido. Esta medición afecta al desempeño del trabajador, y en la manera que atiende a sus clientes. (Wendell, 1995).

#### **1.3.2.2. Eficacia Organizacional**

La eficacia organizacional está unida con el cumplimiento de metas establecidas, es otras palabras es la realización de procesos que permitan cumplir con las metas propuestas por la empresa (Da Silva, 2008).

Desde otro punto de vista la eficacia organizacional es la actuación para cumplir las metas previstas. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual se le nombra también como eficiencia directiva (Andrade, 2007).

#### **1.3.2.3. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se tiene que tener en cuenta, debido a que al momento de realizar sus funciones como grupo pueden acelerar el proceso de cumplimiento de los objetivos de la organización y consecuentemente brindar un servicio de calidad. Cuando se establece un grupo de trabajo, se desarrolla un sistema donde se observa que: se designan funciones y responsabilidades, surge el liderazgo, se establecen patrones de comunicación entre trabajadores, se genera una mejor coordinación al momento de cumplir con los objetivos, entre

otros aspectos que ayudan a aumentar el desempeño de los trabajadores Hodgetts, R. y Altman, S. (2007).

Asimismo, desde otra perspectiva el trabajo en equipo es un grupo pequeño de personas con conocimientos, capacidades y habilidades comprometidas al logro de un objetivo de trabajo, aquí es donde se asignan tareas, intercambian de información, participaciones entre otros aspectos, y todo esto envuelto en una responsabilidad mutua compartida (Seneval, 2009).

En otra definición el trabajo en equipo está integrado por un grupo de personas las cuales deben cumplir un objetivo en específico previamente planificado. En los equipos de trabajo se generan un conjunto de reglas que permitan tener en claro los roles y responsabilidades de los miembros, estas permiten a cada miembro a integrarse con los demás y dar sus aportaciones apropiadamente que ayude al cumplimiento del objetivo. Además, los trabajos en equipo no solo son favorables para la organización sino también para el equipo, pues se genera un clima de confianza, respeto y cooperación a cada aspecto bien sea laboral o personal (Andrade, 2007).

#### **1.4. Formulación del Problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la Comunicación Organizacional influye en el Desempeño Laboral de la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018?

##### **1.4.2. Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la influencia entre el tipo de comunicación organizacional y la Productividad Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018?
2. ¿De qué forma los objetivos de la comunicación organizacional repercuten en la Eficacia Organizacional en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018?
3. ¿De qué modo los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

El presente desarrollo de investigación dará a conocer sobre la comunicación organizacional y la forma que influye en el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas, pues este aspecto se observa que es frecuente en la actualidad.

Asimismo, contribuirá a brindar información a la institución con respecto a la comunicación organizacional, y su efecto que tiene sobre el desempeño laboral, porque a pesar de ser algo trivial la comunicación es de gran repercusión en el crecimiento de las empresas, ya que si se deja del lado afectara al cumplimiento de sus objetivos y generara una mala imagen institucional.

También contribuirá al área de talento humano de la institución, ya que la información que se brindará por este proyecto les ayudará a generar conciencia sobre este problema que les está generando conflictos, con el objetivo de que lleguen a tomar acciones para acabar con este problema y mejoren su desarrollo organizacional.

Finalmente, el desarrollo de investigación beneficiará y servirá de apoyo a los estudiantes y profesionales, sirviendo como pilar para futuros proyectos de investigación relacionadas al tema. Por tal motivo este trabajo de investigación guardara gran presencia, envolviendo todos los conocimientos necesarios ya que en este tipo de empresas el tema es muy poco conocido. Es por eso que el trabajo de investigación es viable; por consecuencia los resultados que se obtendrán se analizarán de manera profunda y con la veracidad que le compete.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis de Trabajo**

La comunicación organizacional es alta, entonces habrá un alto desempeño laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

### **1.6.2. Hipótesis Nula**

La comunicación organizacional es alta, entonces no habrá un alto desempeño laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Demostrar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

1. Comprobar la influencia que existe entre los tipos de comunicación organizacional y la productividad laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.
2. Explicar la repercusión de los objetivos de la comunicación organizacional en la eficacia organizacional de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.
3. Analizar como los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

# **II**

# **MÉTODO**

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

En base a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el presente trabajo de investigación es del tipo aplicada ya que se aplicará solo los conocimientos teóricos en el proyecto. Tendrá un enfoque cuantitativo debido que utilizaremos la recolección de datos para probar nuestra hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico. Se manejará un diseño no experimental del tipo transeccional o transversal, porque no se manipulará las variables en ningún aspecto y solo se recolectará los datos necesarios en un momento único. Y corresponderá a un nivel Correlacional-Causal debido a que describirá la influencia que existe entre las variables del proyecto de investigación.

El esquema en cuestión es:



Dónde:

X1 = Comunicación Organizacional

Y1 = Desempeño laboral



## 2.2. Variables, Operacionalización

	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Es personificada como un proceso propio de la empresa, el cual está constituido por la empresa y su público con el fin de lograr la productividad y la motivación personal, también es visto como un medio por el cual los trabajadores conocen y difunden su trabajo a través de los medios establecidos por la empresa, y que se relaciona con las metas y funciones organizacionales (Andrade, 2007, p.273)	Es como una parte fundamental de una empresa donde se marca las funciones, objetivos y metas institucionales, a través de los canales de comunicación establecidos por la empresa. Y que además mantiene a la empresa informada sobre su situación actual en el progreso de sus objetivos.	Tipos de Comunicación Organizacional	Comunicación formal	ORDINAL
					Comunicación informal	
				Objetivos de la Comunicación Organizacional	Coordinación de tareas	
					Intercambio de información laboral	
				Niveles de la Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	
					Comunicación Descendente	
Y	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es definido como una herramienta que mide la eficacia de toda la organización, además otorga conocimientos sobre el desempeño y competencias de todo el personal con el fin de identificar áreas de mejora continua que aumenten su participación al logro de los objetivos de la empresa. (Chiavenato, 2009, p.50)	Es un proceso mediante el cual los trabajadores muestran su desenvolvimiento en su área de trabajo, y a la vez en cómo trabaja con los demás áreas, con el objetivo de determinar si es que los trabajadores cumplen con las expectativas y objetivos establecidos por la empresa.	Productividad Laboral	Calidad de Servicio	ORDINAL
					Opinión del público	
				Eficacia Organizacional	Metas logradas del área	
					Cumplimiento de tareas de la organización	
				Trabajo en Equipo	Responsabilidad Laboral	
					Nivel de participación	

Figura 2

### 2.3. Población y Muestra

En la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)-Huaylas ubicada en la ciudad de Caraz, la población es de 52, que constan de 37 trabajadores y 15 jefes de área y de programas educativos. Además, debido a que el número de trabajadores en la UGEL-Huaylas es mínimo, se decidió que fuera una población-muestral, es decir trabajar con el mismo número de población, con el objetivo de que, al momento de recolectar los datos, nuestros resultados se acerquen más a nuestro objetivo general del proyecto de investigación. El muestreo es no probabilístico por conveniencia debido a que mi muestra es pequeña.

A continuación, se detalla cada área de los trabajadores de la UGEL-Huaylas:

ÁREA	OCUPACIÓN	N°	TOTAL
<b>Dirección General</b>	Director de la UGEL-Huaylas	01	06
	Relacionista Publico	01	
	Asesor Legal	01	
	Secretaria	01	
	Especialista Administrativo	01	
	Oficinista	01	
<b>Área de Gestión Administrativa</b>	Jefe de Área	01	14
	Jefe de Personal	01	
	Tesorero	01	
	Contador	01	
	Especialista Administrativo	01	
	Ingeniero de Infraestructura	01	
	Especialista en Derecho	01	
	Secretaria	01	
	Técnico Administrativo	04	
	Trabajador de Servicio	01	
	Cajera	01	
<b>Área de Gestión Institucional</b>	Jefe de Área	01	06
	Estadístico	02	

	Secretaría	01	
	Especialista en finanzas	02	
<b>Área de Control Interno</b>	Jefe de área	01	03
	secretaria	01	
	Especialista en Inspectoría	01	
<b>Área de Gestión Pedagógica</b>	Jefe de área	01	23
	Encargados de programas educativos	06	
	Especialista en Educación	12	
	Especialista en Red	01	
	Especialista en Educación Inicial	01	
	Asistente en serv. de Educación y Cultura	01	
	Secretaria	01	
<b>TOTAL</b>			52

Figura 3

## 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad

### 2.4.1. Técnica e Instrumento

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<p><b>Encuesta</b></p> <p>Es una herramienta que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante un cuestionario, con el objetivo de conseguir información específica. (Díaz de Rada, 2009, p.29)</p>	<p><b>Cuestionario</b></p> <p>Este instrumento ayuda a obtener la información necesaria con respecto a las variables en cuestión que se van a medir, a través de un conjunto de preguntas formuladas en base al marco teórico. (Hernández, 2014, p.217). En esta ocasión se realizó 2 cuestionarios que constan de 12 preguntas cada uno, y que fueron dirigidos a los trabajadores y a los jefes de área y de programas educativos.</p>

Figura 4

### 2.4.2. Validez y Confiabilidad

El instrumento de recolección de datos, que son los cuestionarios, se validaron mediante el juicio de expertos, los cuales lo conformaron 3 profesionales especializados en Administración, y que a través de su criterio validaron los instrumentos en cuestión.

De la misma forma para que nuestros instrumentos sean confiables se midió por el Alfa de Cronbach en una muestra piloto que se realizó en una empresa del mismo rubro que mi objeto de estudio, que en este caso fue la UGEL de Huaraz; debido a que nuestro cuestionario posee opciones de respuesta politómicas, el cual se obtuvo un resultado mayor al 0.8 para que sea aprobado el instrumento.

**Escala de Medición:** Al ser nuestras variables de escala ordinal, se le asignaron niveles en cuanto a la comunicación organizacional y desempeño laboral, en este caso es: alto, regular y bajo.

#### Niveles de puntuación de las variables

Variable	Instrumento	Numero de preguntas	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Nivel	Puntuación de nivel
Comunicación Organizacional	Cuestionario realizado a los trabajadores de la UGEL-Huaylas	12	12	48	Bajo	12-24
					Regular	25-36
					Alto	37-48
Desempeño Laboral	Cuestionario realizado a los jefes de área y de programas educativos de la UGEL-Huaylas	12	12	48	Bajo	12-24
					Regular	25-36
					Alto	37-48

Figura 5.

#### 2.5. Métodos y Análisis de Datos

Para el desarrollo de nuestro informe se aplicó la técnica de estadística descriptiva, para obtener resultados en términos de porcentajes y frecuencias, y que serán representados en cuadros y gráficos; y la estadística inferencial, para los resultados en relación de las variables

que ayuden a ratificar nuestra hipótesis, que en este caso se aplicó la prueba no paramétrica Eta para demostrar la influencia que existe entre las variables.

## **2.6. Aspectos Éticos**

En el presente informe de tesis y toda la información contenida son coherentes, fidedignas e incuestionables; porque se basan en los principios de originalidad, confiabilidad y autenticidad. Todo aspecto en mención cumple con las expectativas; por tal motivo ninguna información presentada en este desarrollo de proyecto fue manipulado de alguna manera u otra, porque se da a conocer tal y como son; con el objetivo de no alterar los resultados obtenidos.

# **III**

# **RESULTADOS**

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Tratamiento de resultados**

Después de realizar nuestra recolección de datos, los resultados de la investigación dirigido al personal interno que está dividido en jefes o encargados y los trabajadores de La Unidad de Gestión educativa Local de Huaylas, cuya duración fue a partir del día 10 al 11 de setiembre del presente año, desde las 8:00 am a 1:00 pm y de 2:15 pm a 5:15 pm.

Los jefes de área, encargados de los programas educativos y a los demás trabajadores fueron muy empáticos y serios al momento de responder las preguntas del cuestionario. Después de encuestar a todo el personal interno, se pasó a trasladar los datos obtenidos al programa Excel para realizar la respectiva tabulación, por el cual, en base a la escala de Likert, se le asignó un valor a cada alternativa (valor mínimo: 1 y valor máximo: 4); posteriormente se pasó a sumar todos los valores de cada dimensión y variable con el objetivo de conocer en qué nivel se encuentran (alto, regular y bajo), en base a los objetivos planteados. También se transfirieron los datos al programa estadístico IBM SPSS, donde se realizó nuestra prueba de hipótesis (ETA) para demostrar el tamaño del efecto de la variable independiente a la variable dependiente. Posteriormente se elaboraron las tablas en relación a nuestros objetivos y tablas descriptivas. Los resultados terminaron con la interpretación cuantitativa y el análisis de cada tabla para poder entender mejor los resultados obtenidos.

#### **3.2. Resultados según los objetivos de estudio**

##### **3.2.1. Resultado según el objetivo general**

Objetivo General: Demostrar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

**Tabla 1. *Comunicación organizacional y desempeño laboral***

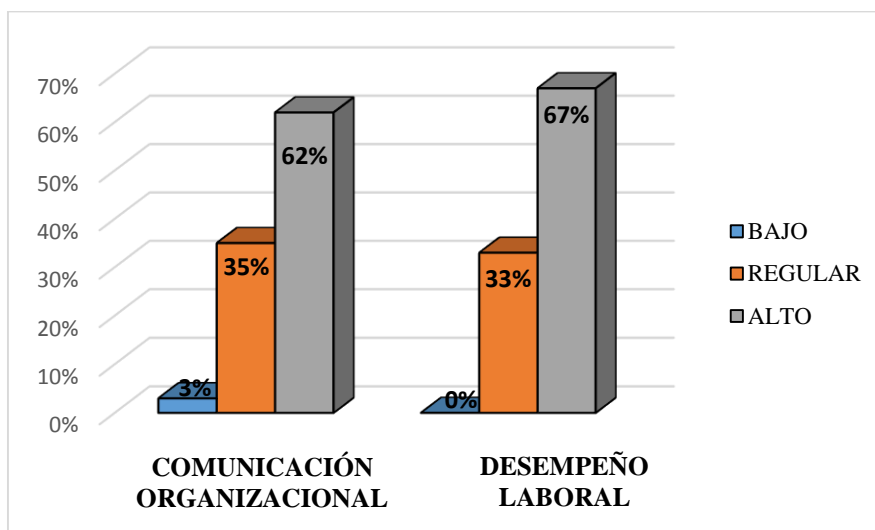
---

Niveles	Comunicación Organizacional		Desempeño Laboral	
	fi	%	fi	%
Alto	23	62%	10	67%
Regular	13	35%	5	33%
Bajo	1	3%	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 1, nos muestra que el nivel de la comunicación organizacional es alto dando un 62% y esto se refleja en el desempeño laboral con un nivel alto del 67%; en un nivel regular da un resultado del 35% de comunicación organizacional y su efecto en el desempeño laboral es de un 33%.

Estos datos nos indican que la comunicación Organizacional en la UGEL-Huaylas tiene un nivel alto del 62%; esto implica que todos los trabajadores están en constante comunicación ya sea por sus medios oficiales o por medio de los mismos trabajadores con el objetivo de tener una mejor coordinación al momento de desarrollar sus funciones y poder cumplir con sus objetivos, esto influye en el desempeño laboral, que es evaluado por los jefes de área y de programas educativos a sus trabajadores, obteniendo un resultado de un 67% debido a que al estar en constante comunicación llegan a brindar un servicio de calidad a sus usuarios y estos se retiran satisfechos, además de cumplir con sus deberes y responsabilidades que tienen con su Institución.



Figura

6.



**Tabla 2. Prueba de Hipótesis**

				<b>Valor</b>
Nominal por intervalo	Eta	Comunicación Organizacional	dependiente	1,000
		Desempeño Laboral	dependiente	1,000

Fuente: elaboración propia considerando la base de datos del SPSS - 2018

### **Conclusión y decisión:**

Como se puede observar en la tabla 2, se muestra un resultado de 1,000. Esto indica que si existe influencia entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz en el año 2018, por lo tanto se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la nula; es decir, cuando la comunicación organizacional es alta, tendrá un alto desempeño laboral.

### **3.2.2. Resultados según los Objetivos Específicos**

Objetivo específico N°01: Comprobar la influencia que existe entre los tipos de comunicación organizacional y la productividad laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

**Tabla 3. Tipos de comunicación organizacional y productividad laboral**

<b>Niveles</b>	<b>Tipos de Comunicación Organizacional</b>		<b>Productividad Laboral</b>	
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
	Alto	17	46%	8
Regular	15	41%	7	47%
Bajo	5	13%	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 3, observamos que el nivel de los tipos de comunicación organizacional es alto dando un 46% y vemos que influye en la productividad laboral con un nivel alto del 53%; en un nivel regular los tipos de comunicación organizacional dan un resultado del 41% y su efecto en la productividad laboral es de un 47%.

Los resultados muestran que el nivel de los tipos de comunicación organizacional es alto con un 46%, debido a que la mayoría de veces todo proceso o actividad que se vaya a realizar se comunica mediante un documento formal, pero que además existe bastante comunicación entre los trabajadores con el objetivo saber si se entendió lo que van a realizar y poder trabajar en mejor coordinación. Esto se refleja en el nivel alto de la productividad laboral con un 53%, ya que se observó a los jefes de área y de programas educativos dar un puntaje positivo a su rendimiento de sus trabajadores, porque el margen de error en sus funciones es mínimo y brindan un servicio de calidad a sus usuarios.

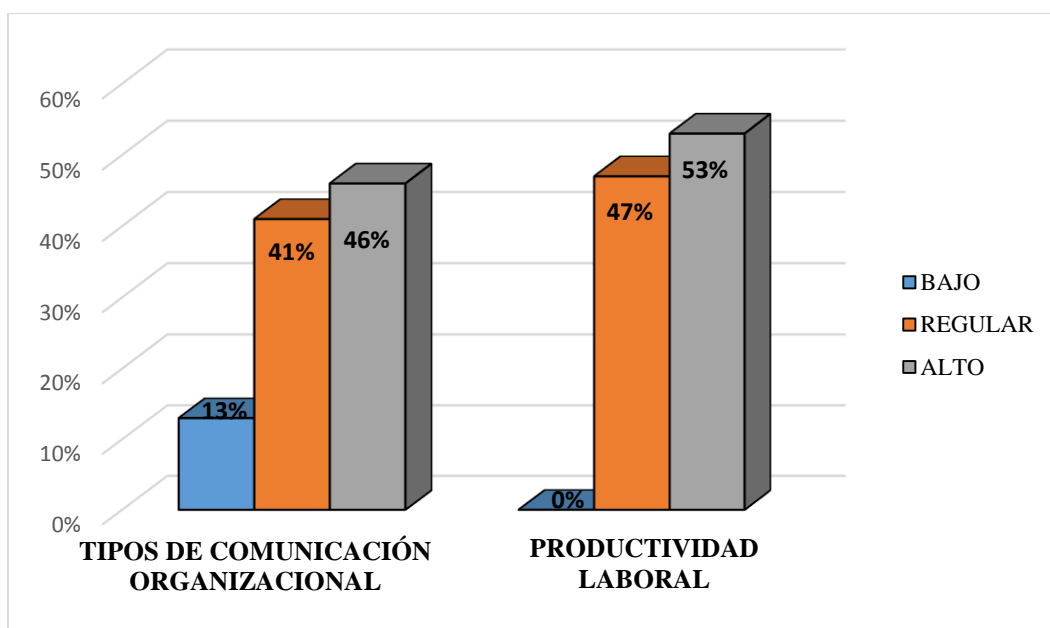


Figura 7.

Objetivo específico N°02: Explicar la repercusión de los objetivos de la comunicación organizacional en la eficacia organizacional de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

**Tabla 4. Objetivos de la comunicación organizacional y eficacia organizacional**

Niveles	Objetivos de la Comunicación Organizacional		Eficacia Organizacional	
	fi	%	fi	%
	Alto	21	57%	9
Regular	12	32%	6	40%
Bajo	4	11%	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 4, observamos que el nivel de los objetivos de la comunicación organizacional es alto dando un 57% y su repercusión en la eficacia organizacional obtenemos un nivel alto del 60%; en un nivel regular los objetivos dan un resultado del 32% y su efecto en la eficacia organizacional es de un 40%.

Estos datos nos muestran que el nivel de los objetivos de la comunicación organizacional es alto porque los trabajadores indican que existe intercambio de información entre ellos, se designan funciones, y realizan como un proceso de retroalimentación con el propósito de saber si todos entendieron sus roles y para poder acelerar el cumplimiento de sus objetivos. Esto repercute en la eficacia organizacional ya que los jefes de área y de programas educativos mencionan que si se llegan a cumplir la mayoría de veces los objetivos de su área y de la institución en el tiempo establecido, dando como resultado un crecimiento institucional ya sea interno como externo.

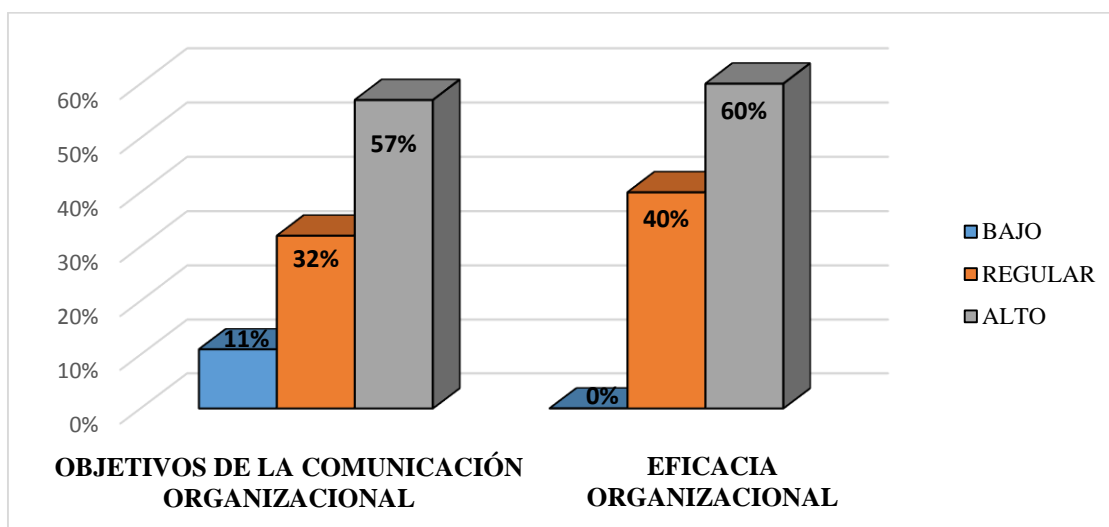


Figura 8.

Objetivo específico N°03: Analizar como los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.

**Tabla 5. Niveles de la comunicación organizacional y trabajo en equipo**

Niveles	Niveles de la Comunicación		Trabajo en Equipo	
	Organizacional		fi	%
	fi	%		
Alto	20	54%	9	60%
Regular	14	38%	6	40%
Bajo	3	8%	0	0%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 5, observamos que los niveles de la comunicación organizacional es alto dando un 54%, esto se refleja en el trabajo en equipo el cual se obtuvo un nivel alto del 60%; en un nivel regular los niveles de la comunicación organizacional dan un resultado del 38% y su efecto en el trabajo en equipo es de un 40%.

Estos datos nos indican que los niveles de la comunicación organizacional tienen bastante presencia debido a que en la institución hay constantes procesos de comunicación, que constan de informes, desarrollo de actividades, cambios en los objetivos, entre otros, ya sea de jefes de área y programas educativos a sus trabajadores, como viceversa. Esto incide en el trabajo en el trabajo en equipo, ya que los jefes de área y de programas educativos observan que sus trabajadores están en constante comunicación para que puedan cumplir con sus responsabilidades dentro del tiempo establecido, además mencionan que la mayoría de veces sus trabajadores participan, dan su opinión o proponen ideas que les ayude a generar un crecimiento organizacional.

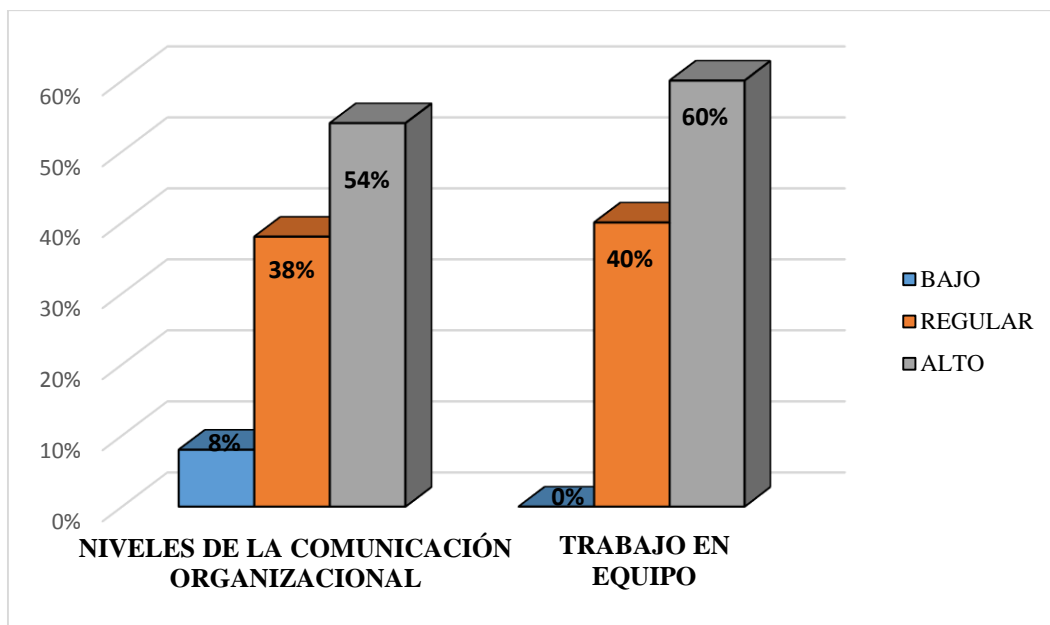


Figura 9.

### 3.3. Resultados Descriptivos

#### Resultados de los Trabajadores

**Tabla 6. Resultados de la Comunicación Organizacional**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3%
Regular	13	35%
Alto	23	62%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 6, un 3% de los trabajadores indican que hay un nivel bajo de comunicación organizacional, mientras que un 35% da un nivel regular y un 62% expresa que hay un nivel alto.

La tabla muestra que un 62% de trabajadores expresan que hay un nivel alto de comunicación organizacional debido a que todas las áreas están en constante comunicación y trabajan en coordinación con el fin de tener a la institución informada sobre su situación actual y para poder atender cualquier necesidad de sus usuarios.

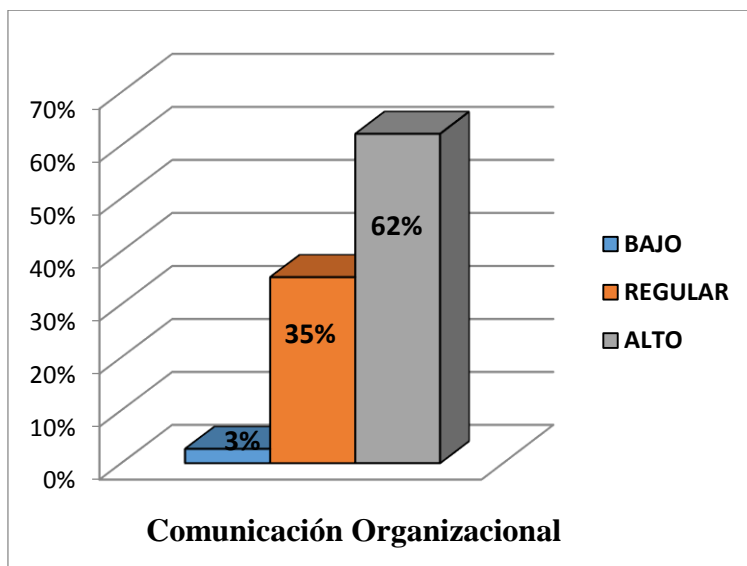


Figura 10.

**Tabla 7. Resultados de los Tipos de Comunicación Organizacional**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13%
Regular	15	41%
Alto	17	46%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 7, muestra que un 13% de los trabajadores se ubican un nivel bajo de los tipos de comunicación organizacional, mientras que un 41% da un nivel regular y un 46% está en un nivel alto de tipos de comunicación organizacional.

La tabla muestra que un 46% de trabajadores se ubican en un nivel alto de los tipos de comunicación organizacional debido a que todos los colaboradores se comunican y trabajan por medio de sus vías formales e informales.

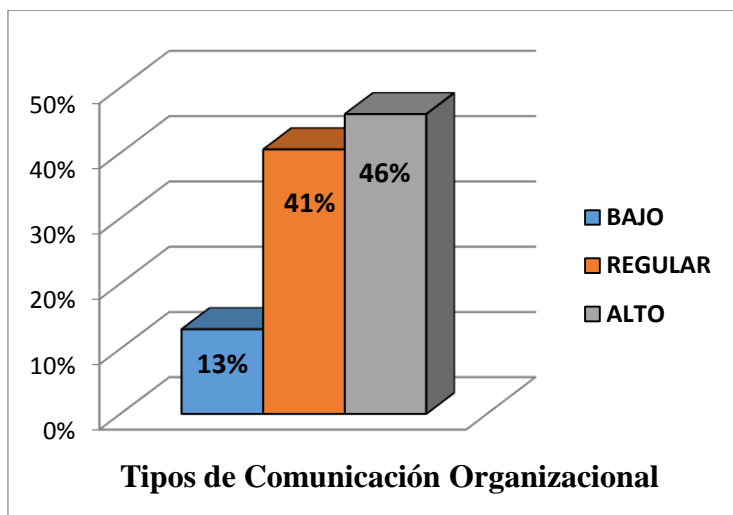


Figura 11.

**Tabla 8. Resultados de los Objetivos de la Comunicación Organizacional**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	11%
Regular	12	32%
Alto	21	57%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 8, se revela que un 11% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de los objetivos de comunicación organizacional, mientras que un 32% está en un nivel regular y un 57% se encuentra en un nivel alto.

La tabla muestra que un 57% de trabajadores se ubican en un nivel alto con respecto a los objetivos de la comunicación organizacional porque la mayoría de veces llegan a coordinarse con los demás trabajadores con el objetivo de saber si se entendió lo que deben cumplir y realizar un trabajo más eficaz.

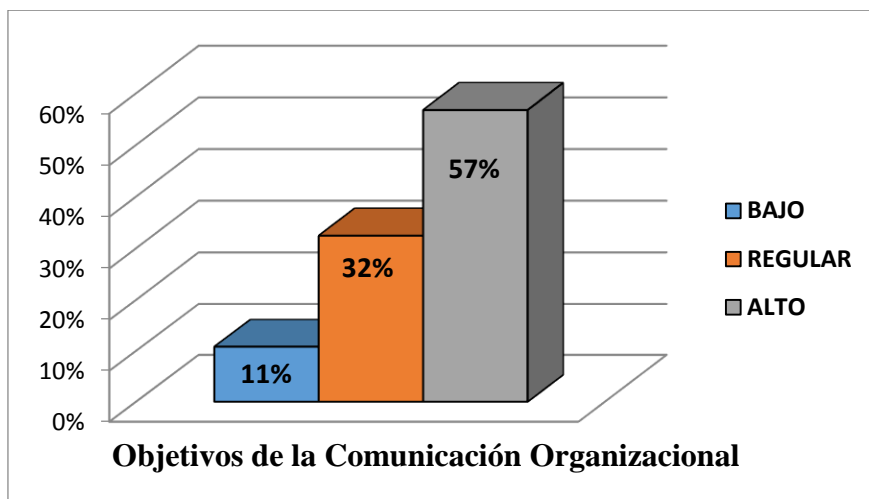


Figura 12.

**Tabla 9. Resultados de los Niveles de la Comunicación Organizacional**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	8%
Regular	14	38%
Alto	20	54%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 9, se muestra que un 8% de los trabajadores expresan un nivel bajo en los flujos de la comunicación organizacional, mientras que un 38% está en un nivel regular y un 54% se encuentra en un nivel alto.

La tabla refleja que un 54% de los trabajadores mencionan estar en un nivel alto en relación a los niveles de la comunicación organizacional debido a que constantemente informan sobre el estado actual de un objetivo a sus superiores como a otros trabajadores, y también por parte de los jefes de área y de programas educativos al avisar sobre cualquier cambio o situaciones de suma importancia a sus trabajadores bajo su cargo.



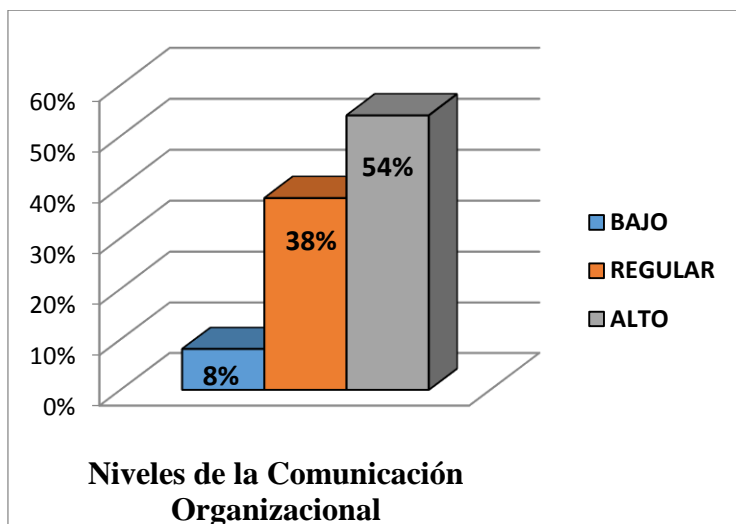


Figura 13.

### Resultados de los Jefes de Área y de Programas

**Tabla 10. Resultados del Desempeño Laboral**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	5	33%
Alto	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los jefes de área y de programas educativos de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 10, se muestra que un 0% de los jefes de área y de programas educativos expresan un nivel bajo en el desempeño laboral de sus trabajadores, mientras que un 33% está en un nivel regular y un 67% se encuentra en un nivel alto.

La tabla expresa que un 67% de los jefes de área y de programas educativos mencionan estar en un nivel alto en relación al desempeño laboral porque sus trabajadores tienen un desempeño aceptable, se nota la mayoría de veces cuando trabajan en equipo, y posteriormente este esfuerzo se ve reflejado en el crecimiento de la Institución.

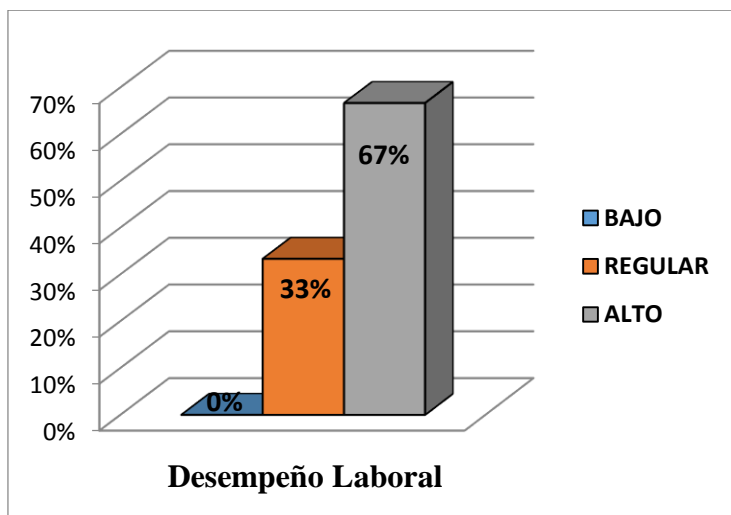


Figura 14.

**Tabla 11. Resultados de la Productividad Laboral**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	7	47%
Alto	8	53%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los jefes de área y de programas educativos de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 11, un 0% de los jefes de área y de programas educativos mencionan un nivel bajo en la productividad laboral de sus trabajadores, mientras que un 47% expresan un nivel regular y un 53% argumentan un nivel alto.

En la tabla se muestra que un 53% de los jefes de área y de programas educativos expresan estar en un nivel alto con respecto a la productividad laboral de sus trabajadores, debido a que la mayoría de veces el servicio brindado es adecuado, esto se ve reflejado cuando se atiende todas las necesidades de los usuarios y se retiran satisfechos.

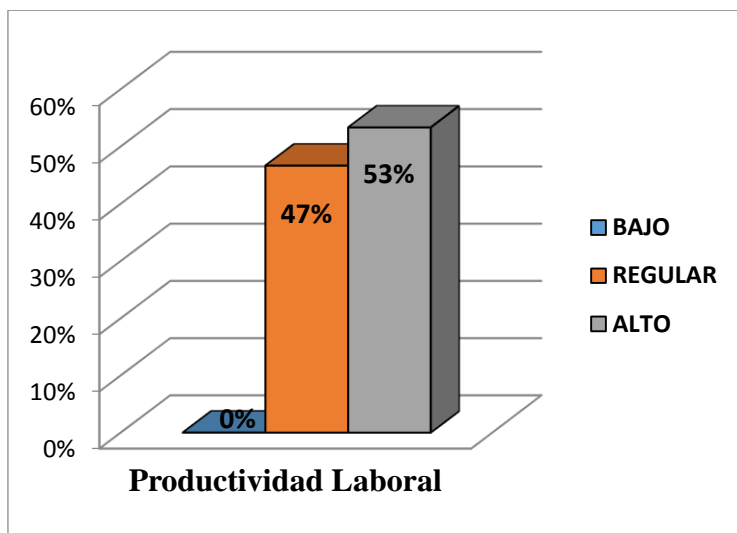


Figura 15.

**Tabla 12. Resultados de la Eficacia Organizacional**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	6	40%
Alto	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los jefes de área y de programas educativos de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 12, los resultados indican que 0% de los jefes de área y de programas educativos tienen un nivel bajo en relación a la eficacia organizacional, mientras que un 40% expresan un nivel regular y un 60% argumentan un nivel alto.

La tabla refleja que un 60% de los jefes de área y de programas educativos mencionan tener un nivel alto de eficacia organizacional porque los trabajadores en la mayoría de veces llegan a cumplir con todos los objetivos y metas propuestas por la institución, además esto les ayuda a tener una mejor optimización y crecimiento institucional.

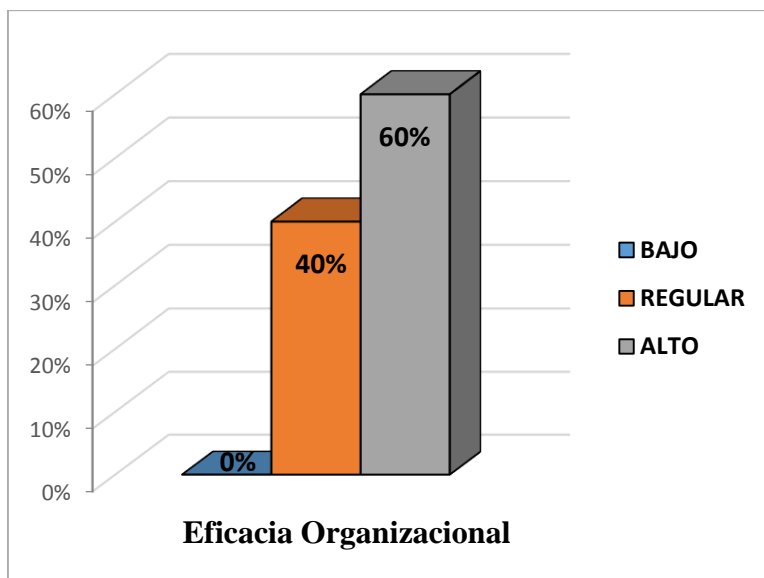


Figura 16.

**Tabla 13. Resultados del Trabajo en Equipo**

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	6	40%
Alto	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los jefes de área y de programas educativos de la UGEL-Hy de la ciudad de Caraz-2018

En la tabla 13, los resultados indican que 0% de los jefes de área y de programas educativos expresan un nivel bajo en el trabajo en equipo, mientras que un 40% mencionan un nivel regular y un 60% argumentan un nivel alto.

La tabla muestra que un 60% de los jefes de área y de programas educativos mencionan un nivel alto de trabajo en equipo debido a que los trabajadores cumplen con sus funciones y responsabilidades establecidas por la institución de manera individual como grupal, además están en constante participación en las actividades que se realizan y sus aportaciones o comentarios en las decisiones que se llegan a tomar.

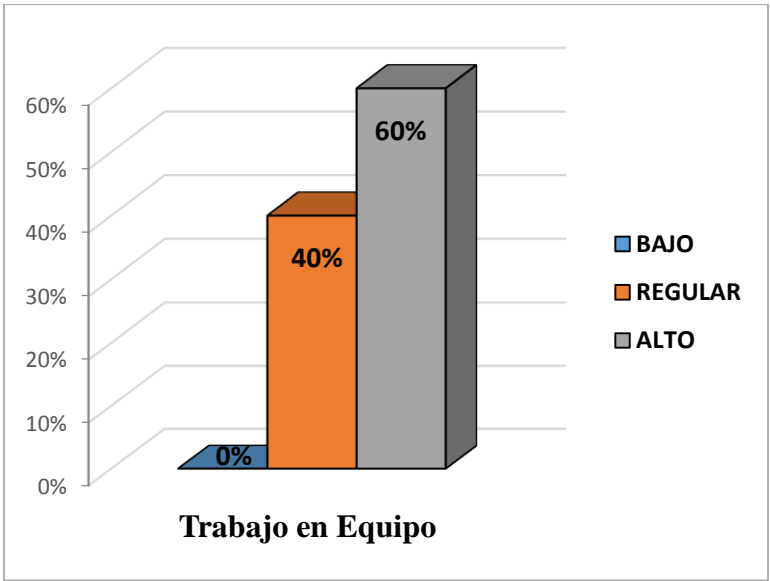


Figura 17.

# **IV**

# **DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN**

El presente desarrollo de investigación hace referencia a la comunicación organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores y jefes de área y de programas educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas (UGEL-Huaylas) en la ciudad de Caraz en el año 2018.

En relación al objetivo general que es demostrar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018. Los resultados fueron: se muestra que si existe influencia entre ambas variables con un resultado ETA de 1,000 (tabla 2). Esto es corroborado con los resultados del cuestionario donde el nivel de la comunicación organizacional es alto con un 62% y esto influye en el desempeño laboral con un 67% (tabla 1), debido a que cuando están comunicados trabajan en mejor coordinación, realizan eficazmente sus funciones, se cometen pocos errores, brindan un servicio de calidad y sobre todo se genera un buen clima organizacional. Estos resultados se asemejan con la investigación de Balarezo (2014) en su tesis referida a: “La comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive” llego a determinar que: el bajo desempeño laboral en la empresa es influenciado por la ineficiente comunicación interna, debido a que el 40% de los trabajadores expresan que tienen poca información sobre lo que tienen que hacer, no hay una óptima distribución oficial de funciones y que existe problemas en el clima laboral haciendo que esto genere una baja productividad. De la misma forma se relaciona con Viera (2016) en su tesis titulada: “Estrategias de Comunicación Interna del GADM-C Guano y su incidencia en el Desarrollo Institucional, período julio a diciembre del 2013” llego a concluir que la falta de comunicación organizacional entre trabajadores, directivos, autoridades entre otros miembros de la empresa influye de manera negativa en el desempeño laboral en un 81%, mostrando resultados que no son adecuados y óptimos, también explica que por la falta de estrategias de comunicación entre las otras empresas relacionadas a su sector se generen problemas para el cumplimiento de sus objetivos, generando un caos y una mala imagen corporativa a sus clientes. Estos resultados corroboran la teoría de Lasswell (1984), explica que la comunicación organizacional es como un instrumento de crecimiento, una pieza clave que juega un rol primordial en el establecimiento de objetivos de una empresa. Con su presencia es posible difundir mejor la información entre las diferentes áreas y posiciones de

la empresa, y que gracias a ella existe una mejor relación comunicativa entre todos los trabajadores y jefes, y que además afecta en su desempeño.

Con respecto al primer objetivo específico del desarrollo de investigación, López (2015) en su tesis referido a: “La comunicación Organizacional como ventaja comunicativa en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014” llegó a determinar que un 35,4% de los trabajadores expresan que la comunicación organizacional es débil y no la consideran como ventaja competitiva en la municipalidad, debido a que los resultados muestran que se deben mejorar varios factores como el flujo de comunicación, toma de decisiones y sobre todo en relaciones interpersonales, con el objetivo de mejorar el trabajo en grupo y se genere un mejor desempeño laboral. Basándonos en la teoría de Andrade (2007), la comunicación organizacional es representada como una actividad propia de las empresas, o como un proceso de circulación de significados entre la empresa y su público con el fin de lograr la productividad y motivación personal, también puede ser tomado como un medio por el cual los trabajadores conocen y difunden su trabajo por los medios establecidos por la empresa, y que se relaciona con las metas, funciones y estructuras organizacionales. En trabajo mencionado difiere con la presente tesis porque la comunicación organizacional puede ser considerada como una ventaja comunicativa, pues como se muestra en la tabla 3 debido a que los tipos de comunicación organizacional tienen un nivel alto de un 46%, porque cuando los trabajadores están mejor comunicados pueden mejorar su productividad laboral, ya sea en atender a sus usuarios o cumplir con sus objetivos.

Con respecto al segundo objetivo específico, De la Cruz y Huamán (2016) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la provincia de Huancavelica-2015”, Llegaron a determinar que el desempeño laboral de los trabajadores en Cuna Mas es influenciado por el Clima Organizacional, sobre todo por el aspecto de comunicación entre sus trabajadores, el cual da un resultado de 53.1% y que se refleja en su desempeño laboral con un nivel alto de un 56.3%, demostrando que existe una relación significativa media positiva. Esto corrobora la teoría de Ruiz (2010), que manifiesta que el objetivo de la comunicación organizacional es el intercambio planificado de mensajes dentro de una empresa, y que tienen como objetivos primordiales en establecer un conjunto de procesos de transmisión e intercambio de información, y establecer funciones con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa como las del trabajador. En trabajo en mención se asemeja con la presente tesis, esto se puede mostrar en la tabla 4, donde se



observa que los objetivos de la comunicación organizacional tiene un nivel alto de un 57%, esto repercute en la eficacia organizacional, debido a que los trabajadores llegan a coordinarse con las demás áreas para realizar una actividad, siempre buscar intercambiar información, y realizar unos procesos de retroalimentación con el objetivo de que todos puedan trabajar a un nivel aceptable y puedan cumplir con todos sus objetivos.

Con respecto al tercer objetivo específico, Lugo (2015) en su tesis referido a: “La Comunicación Interna y su relación con El Clima Organizacional en el personal docente de la UNASAM-Huaraz-2014” Llego a aclarar que la comunicación interna y el clima organizacional tienen una relación directa y significativa, y que los factores que inciden en un buen desempeño son: las maneras en cómo se comunican y las rutas en que se da este proceso. Dentro de la organización el 40% de los docentes expresan que el clima es agradable y motivador porque cuentan con el apoyo de sus compañeros debido a su constante comunicación como también con las posibilidades de obtener ventajas personales de desarrollo personal y autorrealización. Esto es corroborado por la teoría de Andrade (2010), manifiesta que la comunicación en los equipos de trabajo se generan un conjunto de reglas que permitan tener en claro los roles y responsabilidades de los miembros, estas permiten a cada miembro a integrarse con los demás y dar sus aportaciones apropiadamente que ayude al cumplimiento del objetivo. Además, los trabajos en equipo no solo son favorables para la organización sino también para el equipo, pues se genera un clima de confianza, respeto y cooperación a cada aspecto bien sea laboral o personal. El trabajo en mención se relaciona con la presente tesis, que es corroborado en la tabla 5, donde se muestra que los niveles de la comunicación organizacional tiene un nivel alto de un 54% y esto incide en el trabajo en equipo, porque al tener un sistema establecido por donde se debe informar sobre el progreso de los objetivos, los equipos de trabajo tienen más facilidades de informar más rápido a sus jefes y ellos a los trabajadores sobre cualquier cambio que se presente.

**V**

# **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

1. Se consiguió demostrar que la comunicación organizacional llega a influenciar al desempeño laboral en un 67% en la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018 (tabla 1), estos resultados es corroborado con los resultados de la prueba de hipótesis (tabla 2), en la cual se obtuvo 1,000 en ambas variables, estos resultados se debe a que los trabajadores al estar en constante comunicación llegan a entender todas sus funciones y responsabilidades que tienen con la Institución, y esto se refleja en su desempeño que realizan y que es corroborado por las evaluaciones que realizan sus jefes de área y de programas educativos.
2. Se llegó a comprobar que los tipos de comunicación organizacional llegan a influenciar en la productividad laboral con un 53% (tabla 3), esto se debe a que los trabajadores conocen sus deberes gracias a que la Institución les informa siempre con un documento formal, además de contar con la comunicación entre trabajadores el cual les facilita un mejor entendimiento y puedan realizar sus funciones como deben y poder brindar un servicio de calidad a sus usuarios.
3. Se explica que los objetivos de la comunicación organizacional tienen una repercusión en la eficacia organizacional en un 60% (tabla 4), debido a que en la institución hay constantes procesos de retroalimentación e intercambio de información laboral que ayuda al trabajador a poder cumplir de manera eficaz sus funciones, el cual da como resultado un crecimiento y fortalecimiento a la institución.
4. Se logró analizar y demostrar que los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo con un 60% (tabla 5), porque al tener un sistema ya establecido de comunicación, los grupos de trabajo pueden informar más rápido sobre la situación actual o progreso de sus objetivos institucionales y también es donde se observa el nivel de participación de cada trabajador.

**VI**

**RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al jefe del área de gestión administrativa (AGA), mejorar la fluidez en los canales de comunicación de tal manera que los colaboradores de la institución sean conscientes acerca de los objetivos de la misma, cumplan a cabalidad sus funciones y valoren el impacto que genera su trato en los usuarios que recurren a ellos.
2. Al jefe del área de gestión institucional (AGI), se le recomienda mejorar la comunicación con sus trabajadores, con el objetivo de que conozcan mejor sus funciones o responsabilidades y las desarrollen de una manera más eficaz, y consecuentemente brinden un mejor servicio a sus usuarios que acuden a su área.
3. Se recomienda al jefe del área de gestión pedagógica (AGP), que aumente el desarrollo de procesos de retroalimentación e intercambio de información con sus colaboradores para que se desarrolle una mejor coordinación y puedan cumplir con todos sus objetivos, con el propósito de que aumenten su crecimiento como institución.
4. Al jefe del área de personal se le recomienda mejorar la integración entre los trabajadores de la institución para pueda aumentar los trabajos en equipo, con el propósito de que aumente su nivel de participación y desarrollen más rápido sus funciones, y que consecuentemente estos grupos informen a sus jefes sobre su progreso.

# **REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

- Andrade, H. (2007). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: NetbibloS.L
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive* (tesis para Ingeniero de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Benavides, L. (2008). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- BW COMUNICACIÓN INTERNA., ZYNCRO. (2015). *Los principales problemas de Comunicación Interna en las empresas y cómo solucionarlos con Redes Sociales Corporativas*. Recuperado de <http://www.bwcomunicacion.com/los-principales-problemas-de-comunicacion-interna-en-las-empresas-y-como-solucionarlos-con-redes-sociales-corporativas/>
- Casares, E. (2007). *La Comunicación en la Organización; la Retroalimentación como Fuente de Satisfacción*. México: Antílope.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra. ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Conger, P. (2010). *The Process of Communication*. New York, Estados Unidos: Rinehart and Winston.
- Costa, J (2009). *Imágen Corporativa en el siglo XXI*. Argentina: La crujía.
- Da Silva, O. (2008). *La Gestión del Desempeño en las Organizaciones*. España: Thomson Editores.
- De la Cruz, E. & Huamán, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica-2015* (tesis para Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- EALDE BUSINESS SCHOOL. (2016). *Informe sobre Los Éxitos y desastres en la Comunicación Interna Empresarial*. Recuperado de <https://www.ealde.es/events/comunicacion-interna-empresarial/>
- Eumend, P. (2009). *La comunicación organizacional*. México: Pearson
- Etchegaray, R. (2010). *Comunicación Empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Valletta Ediciones.

- Fernández, D. (2008). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.
- Formanchuk, A. (2015). *Comunicación Interna Y Crisis: 8 Recomendaciones Prácticas Y Efectivas*. *Formanchuck & asociados*. Recuperado de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/comunicacion-interna-y-crisis/>
- García, A. & Ruiz, G. (2007). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Colombia: ANPE-Cantabria.
- Goldhaber, G. (2007). *Comunicación Organizacional*. Estados Unidos: Academic Press.
- González, C. (2009). *Principios básicos de comunicación: desarrollo de la comunicación, funciones de la comunicación, los medios y masas, teorías de la comunicación*. México: Ed. Trillas.
- GRANDES PYMES (2012). *La comunicación es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas*. Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/>
- Hartline, M. (2011). *Estrategias de la Comunicación Interna*. México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta edición). México: Editorial McGraw – Hill, Interamericana México S.A.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (2007) *Comportamiento en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Klingner, D. & Nalbandian, J. (2002). *La administración del personal en el sector público*. México: McGraw Hill.
- López, L. (2015) *La comunicación Organizacional como ventaja comunicativa en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014* (tesis para Licenciado en Administración). Universidad José María Arguedas, Perú.
- Lugo, G. (2015). *La Comunicación Interna y su relación con El Clima Organizacional en el personal docente de la UNASAM-Huaraz-2014* (tesis para Licenciado en Periodismo). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo-Huaraz, Perú.
- Marín, L. (2008). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona-España: Bosch Casa Editorial, S.A.
- Rebeil, A. & Ruiz, C. (2008). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Plaza y Valdés.
- Rebeil, M. (2010). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: AMCO.



- Robbins, S. (2011). *Comportamiento Organizacional* (8va. Ed). México: Prentice Hall.
- Recasens, L. (2008). *Organizational Behavior*. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill
- Rojas, A. (2008). *La Comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Ruiz, A. (2010). *La Comunicación Oral en la Empresa*. Madrid, España: Arco Libros.
- Saladrigas, M. (2008). *Introducción a la Teoría y la investigación en Comunicación*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Seneval, F (2009). *Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Trelles, I. (2010). *La Comunicación Organizacional*. La Habana, Cuba: Félix Varela.
- Van Der, E. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Colombia: Eco ediciones.
- Viera, J. (2016). *Estrategias de Comunicación Interna del GADM-C Guano y su incidencia en el Desarrollo Institucional, período Julio a diciembre del 2013* (tesis para Licenciado en Comunicación Social). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Wayne, M. & Robert, N. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Wendell, F (1995). *Desarrollo Organizacional*. (5ta ed.). México: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.
- Zapata, L. (2012). *Obstáculos de la comunicación interna*. Recuperado de <https://talentosreunidos.com/2012/07/09/problemas-en-la-comunicacion/>
- S/A. (10 de diciembre de 2014). El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo. *La Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentado-conflictos-86146>
- S/A. (15 de junio de 2015). Causas de una mala comunicación en el trabajo. *El Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/causas-de-una-mala-comunicacion-en-el-trabajo-594898/>
- S/A. (10 de agosto del 2014). La comunicación interna en la región Ancash. *Huaraz informa*. Recuperado de <http://huarazinforma.pe/>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL)-HUAYLAS**

#### **I. DATOS PERSONALES**

**Género**

1. Masculino

2. Femenino

**Edad**

\_\_\_\_\_

#### **II. INDICACIONES**

El presente cuestionario tendrá por finalidad recaudar la mayor información relacionada con La Comunicación Organizacional, por ello se le pedirá que responda con la verdad para que los resultados se acerquen más a la realidad y sean precisos.

#### **III. ITEMS**

1. ¿La Institución le comunica a través de un documento formal sus funciones?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
2. ¿Se le informa mediante un memorando para realizar una actividad institucional?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
3. ¿Se le designa funciones institucionales no documentadas?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
4. ¿Genera una integración laboral la comunicación informal?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca

5. ¿Llega a coordinarse con las demás áreas para realizar una actividad institucional?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
6. ¿Llegan a designarse funciones con el resto de trabajadores de su área?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
7. ¿Existe intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de sus objetivos?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
8. ¿Existe un proceso de comunicación para determinar si los objetivos son entendidos?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
9. ¿Se transmiten el desarrollo de actividades o funciones por parte del área gerencial?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
10. ¿Su jefe le informa sobre cualquier cambio de los objetivos institucionales?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
11. ¿Se informa sobre el progreso de tareas institucionales al área gerencial o administrativo?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
12. ¿Se informa sobre el estado actual del objetivo institucional con las demás áreas de trabajo?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca

# **CUESTIONARIO A LOS JEFES DE ÁREA Y DE PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL)-HUAYLAS**

## **I. DATOS PERSONALES**

**Género**

1. Masculino
2. Femenino

**Edad**

\_\_\_\_\_

**Área o Programa de Cargo**

\_\_\_\_\_

## **II. INDICACIONES**

El presente cuestionario tendrá por finalidad recaudar la mayor información relacionada con el Desempeño Laboral, por ello se le pedirá que responda con la verdad para que los resultados se acerquen más a la realidad y sean precisos.

## **III. ITEMS**

1. ¿El servicio brindado por los trabajadores a los usuarios es adecuado?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
2. ¿Se llega a atender todas sus necesidades a los usuarios?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
3. ¿Recibe quejas de los usuarios por la atención de los trabajadores?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
4. ¿Los usuarios se retiran satisfechos por la atención brindada?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca

5. ¿Se logran las tareas designadas en el periodo de tiempo fijado?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
6. ¿Se llegan a cumplir todas las tareas del área establecidas por la Institución?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
7. ¿Se logra un crecimiento organizacional al cumplir con los objetivos de la Institución?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
8. ¿Se logra una optimización directiva al cumplir con las actividades institucionales?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
9. ¿Los trabajadores cumplen con sus deberes para el cumplimiento de los Objetivos Institucionales?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
10. ¿Los trabajadores cumplen con sus horas de trabajo establecido?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
11. ¿Existe un alto nivel de participación por los trabajadores para el cumplimiento de un objetivo?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca
12. ¿Los trabajadores dan su opinión sobre las decisiones tomadas?
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Nunca

## ANEXO 02: MATRIZ DE VALIDACIÓN

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Decaprima Lauroel en la UCEL-Huaylas, 2018

**OBJETIVO:** Desarrollar la importancia de la Comunicación Organizacional en el Decaprima Lauroel en la UCEL - Huaylas de Cañay - 2018

**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de los distintos niveles de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<i>A</i>	

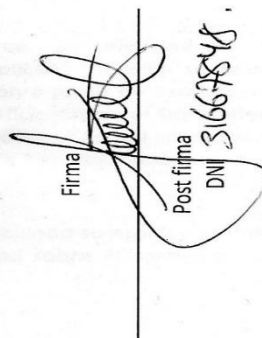
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :**

RONA SOTELO RAFAEL RONDA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :**

MAESTRO DE ADMINISTRACION (MBA)

Firma



Post firma

DNI 3667848

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de la Comunicación Organizacional para implementarlo en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas, 2018.  
**OBJETIVO:** Desarrollar la implementación de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas de Concejo - 2018.  
**DIRIGIDO A:** Los trabajadores de los distintos áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

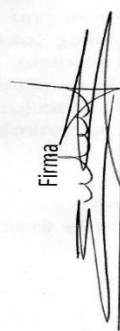
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

ESPINOZA ROMERO JUNIOR HENRY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

LIC. ADMINISTRACIÓN

Firma



Post firma

DNI 44429550



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de la Comunicación Organizacional y su importancia en el Desempeño Laboral en la UGEL - Huancayo, 2019

**OBJETIVO:** Describir la importancia de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huancayo de Casay - 2018.

**DIRIGIDO A:** Los Investigadores de los distintos áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancayo

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Leon Vigo Martza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Administración

Firma



Post firma

DNI 7857304

## ANEXO 03: DOCUMENTO DE SIMILITUD



### I. INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Realidad Problemática

En estos días cualquier factor corporativo que no reciba la atención necesaria puede generar una repercusión negativa a futuro, un ejemplo claro de esto es la comunicación organizacional, aunque no se le tome mucha consideración llega a influenciar de cierta manera al desempeño de los trabajadores. Desde hace algunos años este fenómeno muy poco deseado <sup>13</sup> crece como problema exponencial, y muy pocos parecen encontrarle solución. Como nunca antes, las encuestas de opinión de empleados indican que la comunicación es una de las problemáticas más críticas en las organizaciones.

El portal web Grandes Pymes (2015) expresa que <sup>43</sup> a nivel empresarial la comunicación organizacional es un proceso por donde circula la información ya sea por sus canales formales o informales desde el área de mayor jerarquía hasta la de menor jerarquía y viceversa, informan también es uno de los ejes para poder cumplir con sus metas y objetivos propuestos; y además superar los retos del mercado, globalización y competitividad; pero la mayoría de las empresas lo definen en un segundo plano, sin saber que esta decisión perjudica la eficacia, productividad y el trabajo en equipo de los colaboradores; y que posteriormente afecta a la misma empresa.

Los que apoyan esta realidad problemática son las entidades ZYNCRO, BW Comunicación Interna (2015) y el que en vida fue el filósofo de Administración por excelencia Peter Drucker,

### Resumen de coincidencias


17 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
4	studyres.es Fuente de Internet	1 % >
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >

## ANEXO 04: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL - HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ- 2018”, del estudiante TORRES CIPRA CARLOS EDUARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyeron que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz, 03 de Diciembre del 2018



Firma

JULIO CESAR BUSTAMANTE CABELLO

DNI: 31662476

**ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, TORRES CIPRA CARLOS EDUARDO identificado con DNI N° 72580020 y Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL - HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ- 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Firma

DNI: 72580020

FECHA: Huaraz, 06 de Diciembre del 2018

## ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TORRES CIPRA CARLOS EDUARDO

INFORME TÍTULADO:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL - HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ- 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 6/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISÉIS (16)

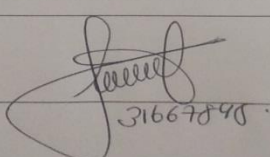


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



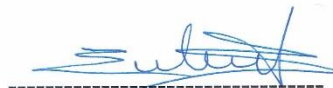
## ANEXO 07: HOJA DE VIDA

### INFORMACIÓN DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

HOJA DE VIDA
<b>DATOS PERSONALES:</b>
1. Apellidos: Poma Sotelo
2. Nombres: Rafael Ronald
3. N° de DNI: 31667848
4. Teléfono: 043-423136 / 958085619
5. Dirección actual: Av. San Agustín – Urb. La Alborada
6. Correo electrónico: rrpoma@gmail.com
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:</b>
Grados Profesionales:
- Magister en Administración
- Egresado en Derecho
- Post Grado en Derechos Humanos
Títulos:
- MBA- Maestría en Administración
- Especialista en Gestión Pública y Desarrollo Sostenible
- Especialista en Liderazgo y Manejo de Equipos
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>
Administrador en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) / (04/04/2012 – 30/09/2015)
Gerente de Planeamiento y Presupuesto en la Municipalidad Distrital de Independencia (Huaraz-Ancash) / (01/01/2011 – 31/12/2011)
Jefe de Recursos Humanos en la "Clínica San Pablo" (01/02/2007 – 31/05/2008)
Administrador de la agencia "Cruz del Sur" (01/07/2005 – 23/02/2006) y de la agencia de Publicidad y Distribución de la Empresa Editora "El Comercio S.A – Huaraz" (01/09/2002 – 30/09/2004)
Docente universitario en la "Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo" (UNASAM) / (14/06/2006 – 06/05/2008)
Asistente en el "Instituto Nacional de Estadística e Informática" (INEI) / (01/01/2001 – 31/12/2002)
 31667848

**INFORMACIÓN DEL JURADO EVALUADOR DEL INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

HOJA DE VIDA	
<b>DATOS PERSONALES:</b>	
1. Apellidos:	Espinoza Romero
2. Nombres:	Junior Henry
3. N° de DNI:	44429550
4. Teléfono:	953605200
5. Dirección actual:	Malecón Sur Oeste Numero 420 - Huaraz
6. Correo electrónico:	jhespinoza27@gmail.com
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:</b>	
Grados:	
-	Bachiller en Administración
Títulos:	
-	Licenciado en Administración
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	
1.	Coordinador de Acciones Educativas Ámbito Distrital en el Jurado Nacional de Elecciones y la Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana JNE- DNEF, Abril – Octubre 2014.
2.	Coordinador Regional de la Unidad Zonal Huaraz del Programa de Capacitación en Habilidades Básicas y Transversales para el Empleo del Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes a la Obra” del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Febrero - Abril. 2015.
3.	Analista de Intermediación e Inserción Laboral para la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes Productivos”-Área de Intermediación e Inserción Laboral. Diciembre 2015 – Diciembre 2016.
4.	Especialista en Gestión de Calidad para la región Ancash, de la Dirección de Servicios de Educación Técnico Productiva y Superior Tecnológica y Artística, Ministerio de Educación, Septiembre - Diciembre 2017.
5.	Jefe de la Unidad Zonal Ancash Huaraz del Programa Nacional de Empleo Juvenil “Jóvenes Productivos”, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Enero 2018.



Firma

DNI 44429550.

**HOJA DE VIDA**

**DATOS PERSONALES:**

1. Apellidos: León Vigo
2. Nombres: Marietza
3. N° de DNI: 18858304
4. Teléfono: 943203229
5. Dirección actual: Jr. Ciro Alegria Mz. 182 Lt/1 - Soledad
6. Correo electrónico: malevi2501@hotmail.com

**FORMACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL:**

Grados Profesionales:

- Bachiller en Ciencias Económicas
- Magister en Administración
- 

Títulos:

- Licenciada en Administración
- 
- 

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:**

- Cargo: Coordinadora Administración 2005-2013  
Uladech Católica. (2017- hasta la actualidad)
- Cargo: Coordinadora Uladech Católica Filial HZ.  
(2013-2016).
- Cargo: Coordinadora de Proyecto de Asociación Area  
Iris - Fondo Minera Antamina 2012-2015.

*M. Peceiro*

18858304



## ANEXO 08: TABLA DE ESPECIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TABLA DE ESPECIFICACIONES

#### I. Datos Informativos:

- Autor : Torres Cipra Carlos Eduardo
- Tipo de instrumento : Cuestionario- Encuesta
- Niveles de aplicación : UGEL-Huaylas
- Duración : 5 minutos por persona.
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

#### II. Descripción y propósito:

Cada cuestionario consta de 12 ítems, con alternativas de opción múltiple basados en la escala de likert, su propósito es describir la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz en el año 2018.

#### De la Comunicación Organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Puntaje
Tipos de Comunicación Organizacional	Comunicación Formal	1-2	1-4
	Comunicación Informal	3-4	
Objetivos de la Comunicación Organizacional	Coordinación de Tareas	5-6	
	Intercambio de Información Laboral	7-8	
Niveles de la Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	9-10	
	Comunicación Descendente	11-12	

#### Del Desempeño Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Puntaje
Productividad Laboral	Calidad de Servicio	1-2	1-4
	Opinión del Publico	3-4	
Eficacia Organizacional	Metas logradas del Área	5-6	
	Cumplimiento de tareas de la Organización	7-8	
Trabajo en Equipo	Responsabilidad Laboral	9-10	
	Nivel de Participación	11-12	

### III. Opciones de Respuesta

<b>Nº de Ítems</b>	<b>Opción de respuesta</b>	<b>Puntaje</b>
Los 12 ítems de los 2 cuestionarios	Siempre	4
	Casi Siempre	3
	A Veces	2
	Nunca	1

### IV. Niveles de Valoración

#### Para las variables

<b>NIVEL</b>	<b>Valores</b>
- Bajo	12 - 24
- Regular	25 - 36
- Alto	37 - 48

#### Para las dimensiones

<b>NIVEL</b>	<b>Valores</b>
- Bajo	4 - 8
- Regular	9 - 12
- Alto	13 - 16

## ANEXO 09: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

**Título:** LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL-HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ-2018

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>P. GENERAL:</b> ¿De qué manera la Comunicación Organizacional influye en el Desempeño Laboral de la UGEL-Huaylas de la ciudad de Caraz-2018?</p> <p><b>P. ESPECÍFICOS:</b> 1. ¿Cuál es la influencia entre el tipo de comunicación organizacional y la Productividad Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018? 2. ¿De qué forma los objetivos de la comunicación organizacional repercuten en la Eficacia Organizacional en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018? 3. ¿De qué modo los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018?</p>	<p><b>V1:</b> Comunicación Organizacional</p> <p><b>V2:</b> Desempeño Laboral</p>	<p><b>O. GENERAL:</b> Demostrar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.</p> <p><b>O. ESPECÍFICOS:</b> 1. Comprobar la influencia que existe entre los tipos de comunicación organizacional y la productividad laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018. 2. Explicar la repercusión de los objetivos de la comunicación organizacional en la eficacia organizacional de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018. 3. Analizar como los niveles de la comunicación organizacional inciden en el trabajo en equipo de la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS DE TRABAJO</b> La comunicación organizacional es alta, entonces habrá un alto desempeño laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS NULA</b> La comunicación organizacional es alta, entonces no habrá un alto desempeño laboral en la UGEL-Huaylas de Caraz-2018.</p>	<p><b>Tipo De Investigación</b> Cuantitativa-Aplicada</p> <p><b>Nivel De Investigación</b> Correlacional-causal</p> <p><b>Diseño De Investigación</b> No Experimental – Transversal</p> <p><b>Población</b> 52 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> 52 trabajadores</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

## ANEXO 10: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PRUEBA PILOTO DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL-HUARAZ

TRABAJADORES	ITEMS												SUMATORIA DE ITEMS	
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12		
trabajador 1	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3		37
trabajador 2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3		36
trabajador 3	1	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2		26
trabajador 4	4	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3		40
trabajador 5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4		44
$S_i^2$	2	0.7	1	0.5	0.5	1.8	1.7	1.3	0.3	0.2	0.2	0.5	$St^2$	44.8
$\Sigma S_i^2$	10.7													

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[ 1 - \frac{10.7}{44.8} \right]$$

$$\alpha = 0.83$$

**PRUEBA PILOTO DE LOS JEFES DE ÁREA DE LA UGEL-HUARAZ**

JEFES DE AREA	ITEMS												SUMATORIA DE ITEMS	
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12		
jefe 1	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3		36
jefe 2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		39
jefe 3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4		43
jefe 4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4		39
jefe 5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		45
$S_i^2$	0.3	0.3	0.7	0.2	0	0.3	0.2	0.5	0.2	0	0.3	0.2	$S_i^2$	12.8
$\Sigma S_i^2$	3.2													

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[ 1 - \frac{3.2}{12.8} \right]$$

$$\alpha = 0.82$$

## ANEXO 11: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



Huaraz, 02 de Julio del 2018

### CARTA N° 109- 2018- FCE- CPP- UCV

Señor:

**LIC. ALFREDO ALBERTO CERNA GONZALES**  
**DIRECTOR DE LA UGEL - HUAYLAS**

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, como se tiene conocimiento que el joven **TORRES CIPRA CARLOS EDUCARDO**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quien en el presente semestre académico 2018- I está cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, dicho estudiante viene desarrollando en su empresa el Proyecto de Investigación denominado: **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL – HUAYLAS EN LA CIUDAD DE CARAZ-2018**, desde el 02/04/2018 hasta la actualidad. Motivo por el cual solicitó su apoyo en la regularización de la carta de aceptación para el desarrollo del trabajo de investigación en su empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



*Jaela Peña Romero*  
Jaela Peña Romero

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**CAMPUS HUARAZ**  
Av. Independencia N° 1488  
Barrio Palmira Baja,  
Independencia - Huaraz  
Telf.: (043) 483031

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
**ucv.edu.pe**



PERÚ

Ministerio de Educación

Gobierno Regional de Ancash

Dirección Regional de Educación  
de Ancash

Unidad de Gestión Educativa  
Local de Huaylas

**"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

Caraz 18 JUN 2018

**OFICIO N° 1265 - 2018-ME/RA/DREA/UGELHy-AGA.D.**

**Señora:**  
**Jaela PEÑA ROMERO**  
**Directora de la Escuela de Administración - UCV**

**Presente.** -

**ASUNTO** : Hago de su conocimiento.

**REF.** : Exp. Ext. N° 12870 – 2018.

-----  
Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con la finalidad de saludarle cordialmente y a la vez, a la vez comunicarle que de acuerdo al documento de la referencia se acepta que el estudiante **Carlos Torres Cipra** a fin de que pueda realizar su Proyecto de Investigación dentro de la sede UGEL-Huaylas, es preciso informarle para su conocimiento y demás fines.

Hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mg. Alfredo Alberto Cerna Gonzales  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL HUAYLAS - CARAZ



DUGELHy/AACG  
DAGA/FSVLL  
C.c. Archivo

# CONSTANCIA

	PERU	Ministerio de Educación	Gobierno Regional de Ancash	Oficina Regional de Educación de Ancash	Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas
---	------	-------------------------	-----------------------------	--	---

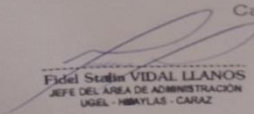
**"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"**

## CONSTANCIA

La "Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas" con RUC N° 20323036684 debidamente representado por el Administrador Fidel Stalin Vidal Llanos, deja constancia por medio del presente, que el joven Carlos Eduardo Torres Cipra, identificado con el DNI N°72580020, estudiante del X ciclo de la facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz, con el código N°7000811871, ha realizado su trabajo de investigación desde el mes de abril hasta noviembre del 2018 y se garantiza que la población de la institución es de 52 trabajadores.

Se Expide el presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Caraz, 28 de noviembre del 2018

  
Fidel Stalin VIDAL LLANOS  
JEFE DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN  
UGEL - HUAYLAS - CARAZ

DUGELHVAACG  
DAGAFSVLL  
C.c. Archivo

---

**"LA UGEL HUAYLAS SE RENEVA PARA SERVIRTE MEJOR"**

Teléfono N° 047 - 382470  
Mail: [ugelhuaylas\\_2018@hotmail.com](mailto:ugelhuaylas_2018@hotmail.com)  
Web: [www.ugelhuaylas.com](http://www.ugelhuaylas.com)



## ANEXO 12: FOTOGRAFÍAS



