



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**NIVEL DE INFLUENCIA ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A.
– ÁREA DE VENTAS. PIURA – PROPUESTA DE
MEJORAMIENTO. 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR:

ZAVALA PONGO, OLGA MARÍA ISABEL.

ASESORA:

MG. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

PIURA – PERU

2012

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional Administración de Empresas, de optar el grado de Licenciada en Administración.

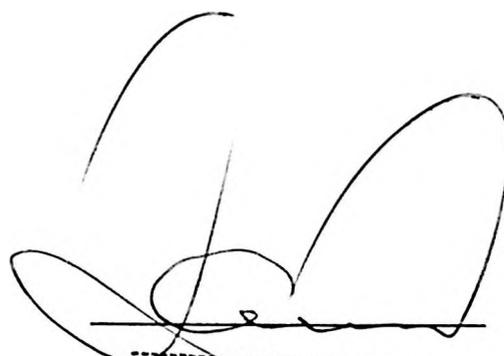
Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

**NIVEL DE INFLUENCIA ENTRE LA COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A.
– ÁREA DE VENTAS. PIURA – PROPUESTA DE
MEJORAMIENTO.2012**

Tesis aprobada por el jurado integrado por el Dr. Ricardo Bayona Espinoza y Lic. Nélida Rodríguez de Peña, el 28 de Enero 2012. Autora: Olga María Zavala Pongo. Asesor Metodológico Dr. Ricardo Bayona Espinoza, Asesor Especialista Lic. Nélida Rodríguez de Peña.



SECRETARIO



VOCAL
Dr. MBA Econ. Miguel Ángel Pacheco
CODEP Reg. N° 327



PRESIDENTE

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres, porque creyeron en mí, porque gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a ti mi Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño que tanto he anhelado. A mi madre Olga del Pilar Pongo Ocaña, por ser el pilar más importante en mi vida y que por su apoyo incondicional y amor demostrado a lo largo de mi vida, ha hecho de mí una persona de bien. A mi padre Juan Luis Zavala Olivos, que con su rigurosidad y apoyo económico ha hecho posible este sueño que para mí significa el inicio de una nueva etapa. A ti Mama Olguita que aunque no estuviste conmigo en estos momentos, tu recuerdo, generó en mí una fortaleza inmensa por terminar airoso lo que en un inicio consideré algo valioso en mi vida. Y por mis hermanitos, que no por estar últimos son menos importantes, porque mirarlos crecer, hizo que siguiera adelante aunque difícil se me hacía mi camino, porque quiero darles el ejemplo que con esfuerzo y dedicación todo se puede en esta vida.

Agradezco al Dr. Ricardo Bayona Espinoza, por haber confiado en mi persona, por la paciencia, apoyo, ánimos y por sobre todo, su disponibilidad que ha hecho posible el enriquecimiento del presente trabajo realizado. A la Mg. Nélida Rodríguez de Peña, por su paciencia ante mi inconsistencia, por sus comentarios y sus atinadas correcciones en todo el proceso de elaboración de la Tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional, a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Formulación del Problema	02
1.2.1. Pregunta General	02
1.2.2. Preguntas De Investigación	02
1.3. Justificación	03
1.4. Objetivos	04
1.4.1. Objetivo General:	04
1.4.2. Objetivos Específicos:	04

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes	06
2.1.1. Antecedentes Locales	06
2.1.2. Antecedentes Internacionales	07
2.2. Marco Teórico	09
2.2.1. La Comunicación	09
2.2.1.1. Proceso de la Comunicación	10
2.2.2. Comunicación Organizacional	12
2.2.2.1. Comunicación Formal	13
2.2.2.2. Comunicación Informal	16
2.2.2.3. Canales de Comunicación	18
2.2.2.4. Clima de la Comunicación	21

2.2.2.4.1. Incidencia del clima sobre la comunicación	24
2.2.3. ¿Cómo Mejorar La Comunicación Organizacional?	25
2.2.4. Desempeño Laboral	26
2.2.4.1. Productos del Desempeño	27
2.2.4.2. Estándares del Desempeño	30
2.3. Marco Conceptual	32
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	35
3.1.1. Hipótesis General	
3.1.2. Respuesta a las preguntas específicas	34
3.2. Variables	35
3.2.1. Definición conceptual	35
3.2.2. Definición operacional	36
3.3. Metodología	36
3.3.1. Tipo de estudio	36
3.3.2. Diseño	36
3.4. Población y muestra	37
3.5. Método de investigación	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7. Métodos de análisis de datos	39

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción 41

4.2. Contrastación de Hipótesis 71

4.3. Discusión de Resultados 62

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO 64

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES 98

RECOMENDACIONES 100

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 103

ANEXOS

Instrumentos de la Variable Dependiente

- Encuesta 106

Instrumentos de la Variable Independiente

- Ficha de Observación 110

- Evaluación de Conocimiento 112

- Lista de Cotejos – Análisis Documentario 115

- Guía de Entrevista al Jefe de Área 116

- Resumen Ejecutivo de la Entrevista 118

RESUMEN

El presente estudio busca determinar el nivel de influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A – Área de Ventas. Piura – Propuesta de mejoramiento; de esta manera se ha planteado como Objetivo General “Determinar el nivel de influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A – Área de Ventas. Piura – Propuesta de mejoramiento”. Por este motivo se ha utilizado como metodología una investigación cuantitativa, descriptiva-explicativa- correlacional.

Para medir la variable independiente Comunicación, se realizó una encuesta para determinar el nivel de comunicación formal e informal; así como también conocer los canales utilizados para el flujo de la información; observándose que la comunicación formal es bastante satisfactoria obteniendo un porcentaje de 57.1%; la comunicación informal se da regularmente con un porcentaje de 42.9%; mientras que los canales de comunicación se encuentran en un nivel regular con un 50%. Mientras que para medir la variable Desempeño Laboral, se realizó una guía de observación, una evaluación de conocimiento y una lista de cotejos (análisis documentario) para determinar el nivel del desempeño de los colaboradores, observándose que tienen un nivel bueno, obteniendo un porcentaje del 71.4%.

Palabras clave: Comunicación, Desempeño Laboral.

ABSTRACT.

This study aims to determine the level of influence between communication and job performance in the company's collaborators CINEPLEX SA - Sales Area, proposal improvement; in this way has been raised as General Purpose "Determine the level of influence between communication and job performance in the company's collaborators CINEPLEX SA - Sales Area. Piura - Proposal for improvement. Because of this methodology has been used as a quantitative and descriptive-correlational-explanatory.

To measure the independent variable communication, a survey was conducted to determine the level of formal and informal communication, as well as meet the channels used for the flow of information; observed that formal communication is quite satisfactory earning a percentage of 57.1%; informal communication occurs regularly with a percentage of 42.9%, while communication channels are in a regular level with 50%. While the variable measuring job performance, was made an observation guide, an assessment of knowledge and a list of collations (documentary analysis) to determine the level of performance of employees, noting that they have a good level, getting a percentage of 71.4%.

Keywords: Communication, Work Performance.