



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE AGROPECUARIA CAJAMARCA EIRL EN
EL AÑO 2012

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE.
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DAVID MURRUGARRA FLORES

ASESOR:

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

TARAPOTO – PERU

2012

DEDICATORIAS

A mi familia:

Por su apoyo incondicional
para el logro de esta meta, por depositar
su confianza en mi persona y tolerarme
en momentos difíciles

Con amor.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios todopoderoso por brindarme toda la fuerza física y mental para realizar la presente investigación y culminar con éxito la meta que me he planteado, graduarme de Licenciado en Administración.

A mis familiares, especialmente a mis padres José Heradio y Ana Maria, gracias por darme la vida, sus consejos y su apoyo incondicional en todos mis proyectos.

También a mis hermanos Lesly, Margoth, Percy y a mi sobrino José Carlos, por tolerarme y darme su ayuda en la realización de este trabajo,

A mis compañeros de clase: Irma, Teresa, Pepe, Juan Carlos B, Juan Carlos A, Jessica, que estuvieron siempre dándome ánimos para finalizar con este proyecto, un millón de gracias.

A todos ellos mi amor, respeto y eterna gratitud

PRESENTACIÓN

La presente investigación se refiere al desarrollo de la tesis titulada "Evaluación de la Comunicación Organizacional Interna y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Agropecuaria Cajamarca EIRL en el año 2012.", que pretende ser una fuente de información importante para la propia organización investigada, estudiantes, profesionales y público en general.

Esta tesis ha seguido el orden establecido y diseñado por la Universidad César Vallejo filial de Tarapoto en lo que se refiere al Reglamento de Grados y Título, cumpliendo los requisitos y condiciones y las exigencias que en su momento se recibieron por parte de los asesores.

La presente tesis está orientada a demostrar de manera fehaciente la influencia que tiene la comunicación organizacional interna sobre el desempeño de los trabajadores de Agropecuaria Cajamarca EIRL, empresa que cuenta con 33 trabajadores y que se dedica al rubro de venta de huevos en varias provincias y localidades de la Región San Martín. Con el objetivo de generar información valiosa sobre éste campo para ulteriormente tomar decisiones que beneficiarán a los propios trabajadores y por ende a la Empresa en su conjunto.

Razón por la cual, solicito al jurado evaluador me permitan sustentar y defender este trabajo.

INDICE

Contenido	Página
DEDICATORIAS	02
AGRADECIMIENTOS	03
PRESENTACIÓN	04
INDICE	05
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1 El Problema	12
1.1.1 Selección del problema	12
1.1.2 Antecedentes del problema	14
1.1.3 Formulación del problema	18
1.1.4 Justificación	19
1.1.5 Limitaciones	20
1.2 Objetivos	20
1.3 Hipótesis	20
1.4 Variables – Muestra	21
1.5 Diseño de la ejecución	22

1.5.1 Tipo de Diseño	22
1.5.2 Población – Muestra	22
1.5.3 Técnica, instrumentos, fuentes e informantes	22
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.	24
2.1 Marco Teórico	24
2.2 Marco conceptual	46
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	49
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	70
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1 Conclusiones	75
6.2 Recomendaciones	75
CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	77
7.1 Bibliografía	77
7.2 Anexos	78

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, David Murrugarra Flores, identificado con DNI N° 18198553, con domicilio en el Jr. Antonio Raimondi N° 342 Tarapoto, quien he elaborado la tesis denominada **"La comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Agropecuaria Cajamarca E.I.R.L. en el año 2012"** para optar el grado de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto - Perú, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por el autor y que en él no existe plagio de naturaleza alguna de otro trabajo de tesis o similar elaborado por cualquier otra persona.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Febrero 2012

David Murrugarra Flores
DNI: 18198553

RESUMEN

A lo largo de la historia, el ser humano se ha visto en la evidente necesidad de comunicarse e interactuar con otros. A las empresa u organizaciones no les es indiferente el proceso comunicativo, más bien es la base de la evolución y sostenimiento como ente organizativo, por tal motivo, el autor ha decidido realizar la siguiente investigación que pretende determinar cómo la comunicación organizacional interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Agropecuaria Cajamarca EIRL en el año 2012.

Esta investigación toma en cuenta teorías de diversos autores que han estudiado ambas variables con mucha dedicación, pero al centrarnos en el aspecto metodológico científico del desarrollo se ha decidido aplicar lo que **Fernández Collao, Carlos** señala en su obra *La comunicación en las organizaciones* (2002) y las investigaciones sobre desempeño laboral que han realizado Borman y Motowildo (1993) Para lo correspondiente a comunicación organizacional interna se han tomado en cuenta las cinco dimensiones de ésta variable y para lo referente a desempeño laboral las dos dimensiones respectivas.

Al concluir la investigación se logra determinar que existe una relación directa y positiva entre estas dos variables, y que la comunicación organizacional interna ejerce influencia sobre el desempeño de los trabajadores.

Antes de aplicar las encuestas a la totalidad de la muestra que a su vez es el total de la población, se han aplicado encuestas piloto y al encontrar que no existen inconvenientes en las respuestas y en los resultados se ha procedido a aplicar a todos los trabajadores de la empresa. El tipo de investigación que se presenta a continuación es descriptiva, de corte transversal, aplicada y prospectiva, los resultados se presentan de acuerdo a la información que los encuestados han registrado en el cuestionario que se ha aplicado de manera anónima a cada uno de los trabajadores de Agropecuaria Cajamarca EIRL.

ABSTRACT

Throughout history, man has been on the obvious need to communicate and interact with others. At company or organizations are indifferent the communication process , rather it is the basis of evolution and organizational support as a body , for this reason , the author has decided to conduct the following research aims to determine -- how internal organizational communication relates work performance Agricultural workers EIRL Cajamarca in 2012.

This research takes into account theories of various authors who have studied both variables with dedication , but by focusing on the methodological development scientist has decided to apply what Collao Fernández , Carlos said in his communication in organizations (2002) and research on job performance and have made Motowildo Borman (1993) corresponding to the internal organizational communication are taken into account the five dimensions of this variable for job performance regarding the two respective dimensions.

At the conclusion of the investigation was able to determine that there is a positive relationship between these two variables, and internal organizational communication that influences the performance of workers. Before applying surveys the entire sample, which in turn is the total population, have been applied to find pilot survey that there are drawbacks in the responses and results have proceeded to apply to all workers company. The research presented below is descriptive, cross-sectional and prospective applied, the results are presented according to the information that respondents have been recorded in the questionnaire anonymously applied to each of the workers of Agricultural EIRL Cajamarca.