



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICE RECTORADO DE INVESTIGACION

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATEGICO**

TESIS

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
GERENCIA REGIONAL DE ENERGÍA Y MINAS –
MOQUEGUA, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. SONIA LURDES MAMANCHURA PAQUERA

ASESOR:

DR. JOSE LUIS MORALES ROCHA

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION Y MARKETING ESTRATEGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2019

INDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE FIGURAS	ix
INDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCION	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
CAPITULO I:	14
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Definición del problema.....	16
1.2.1. Pregunta general.....	16
1.2.2. Preguntas específicas.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación.....	17
1.4.1. Justificación de la investigación.....	17
1.4.2. Limitaciones de la investigación.....	18
1.5. Variables.....	18
1.6. Hipótesis de la investigación.....	21
1.6.1. Hipótesis general.....	21
1.6.2. Hipótesis específicas.....	21
CAPITULO II:	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1. V1: Comunicación organizacional.....	28
2.2.2. V2: Desempeño laboral Definición de desempeño:.....	35

2.3. Marco conceptual.....	39
CAPITULO III:	43
MÉTODO	43
3.1. Tipo de investigación.....	43
3.2. Diseño de investigación	43
3.3. Población y muestra.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	45
3.5.1. Validación de los instrumentos	45
3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos	46
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	47
CAPITULO IV:	48
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	48
4.1. Presentación de resultados por variables	48
4.1.1 Descripción de resultados.....	48
4.1.2. Resultados por variables y dimensiones.....	49
4.2. Contrastación de hipótesis	58
4.2.1. Prueba de normalidad.....	58
4.2.2. Prueba de hipótesis general	59
4.2.3. Prueba de hipótesis específicas	60
4.3. Discusión de resultados.....	63
CAPITULO V:	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1. Conclusiones	65
5.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	69
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
ANEXO 2: BASE DE DATOS DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS, MOQUEGUA, 2018. RESPCTO A LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	71
ANEXO 3: BASE DE DATOS DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS, MOQUEGUA, 2018. RESPCTO A LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	72
ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTO 01, DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	73

ANEXO 5: VALIDACION DEL EXPERTO 01, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	74
ANEXO 6: VALIDACION DEL EXPERTO 01, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	75
ANEXO 7: VALIDACION DE EXPERTO 02, DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.....	76
ANEXO 8: VALIDACION DEL EXPERTO 02, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	77
ANEXO 9: VALIDACION DEL EXPERTO 02, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	78
ANEXO 10: VALIDACION DE EXPERTO 03, DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.....	79
ANEXO 11: VALIDACION DEL EXPERTO 03, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	80
ANEXO 12: VALIDACION DEL EXPERTO 03, DE LA MATRIZ DE LA INVESTIGACION.....	81
ANEXO 13: CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL	82
ANEXO 14: CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	84
ANEXO 15: RELACION DE PERSONAL QUE LABORA EN LA GREM.M-2018.	86

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Funciones básicas en una organización.....	29
Figura 2: Proceso de la comunicación.	30
Figura 3: Tareas organizacionales que exigen actividades de comunicación organizacional.....	31
Figura 4: Comunicaciones organizacionales.	32
Figura 5: Modelo contingencial para un sistema B.	34
Figura 6: Factores que afectan el desempeño en el puesto.	35
Figura 7: Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.	38
Figura 8: Método de fases descriptivas.....	39
Figura 9: Resultado de la variable 01 comunicación organizacional.	49
Figura 10: Resultados de la dimensión comunicación descendente de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.	51
Figura 11: Resultados de la dimensión comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.	52
Figura 12: Resultado de la dimensión comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.	53
Figura 13: Resultados de la variable desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.....	54
Figura 14: Resultados de la dimensión funciones de la variable desempeño laboral, procesado en el SPSS VS 24.	55
Figura 15: Resultados de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.	56
Figura 16: Resultados de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral, procesado en el SPSS VS 24.	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de la variable 01 comunicación organizacional. ...	19
Tabla 2: Dimensiones e indicadores de la variable 02 desempeño laboral.	20
Tabla 3: Baremos para el análisis de la variable 01 comunicación organizacional.	45
Tabla 4: Baremos para el análisis de la variable 02 desempeño laboral.	45
Tabla 5: Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral.	46
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de la variable comunicación organizacional.	46
Tabla 7: Resultados de la variable 01 comunicación organizacional.	49
Tabla 8: Resultados de la dimensión comunicación descendente de la V01 Comunicación organizacional.	50
Tabla 9: Resultado de la dimensión comunicación ascendente de la V01 comunicación organizacional.	51
Tabla 10: Resultado de la dimensión comunicación horizontal de la V01 comunicación organizacional.	53
Tabla 11: Resultados de la variable 02 desempeño laboral.	54
Tabla 12: Resultados de la dimensión funciones de la variable 02 desempeño laboral.	55
Tabla 13: Resultados de la dimensión comportamiento de la variable 02 desempeño laboral.	56
Tabla 14: Resultados de la dimensión rendimiento de la variable 02 desempeño laboral.	57
Tabla 15: Prueba de normalidad de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral.	58
Tabla 16: Valoración de tabla de correlación de Pearson.	58
Tabla 17: Correlaciones entre comunicación organizacional y desempeño laboral.	59
Tabla 18: Correlaciones entre la variable comunicación y la dimensión funciones de la variable desempeño laboral.	60
Tabla 19: Correlaciones de la variable comunicación organizacional y la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral.	61
Tabla 20: Correlaciones entre la variable comunicación organizacional y la dimensión rendimiento de la variable desempeño laboral.	62

INTRODUCCION

La presente investigación titulada “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional De Energía Y Minas, Moquegua – 2018”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la variable 01: comunicación organizacional y la variable 02: desempeño laboral, ya que hoy en día se vive una sociedad basada en la información, que representa un desarrollo tecnológico imparable, dicha información se emplea para reducir la incertidumbre o en otros casos para la toma de decisiones en las organizaciones públicas o privadas. La información es un recurso primordial que representa un proceso de gestión fundamental para la comunicación organizacional. En el capítulo I, se realiza la descripción del problema investigado y la definición del mismo, además de concretar el objetivo general, objetivos específicos, justificación, importancia y operacionalización de las variables e hipótesis del tema de investigación, seguidamente en el capítulo II, se desarrolla el marco teórico donde se describen antecedentes internacionales y nacionales respecto a las variables de investigación, se desarrolla bases teóricas y marco conceptual respecto a las variables y sus dimensiones, en el capítulo III, se describe el método que se emplea en la investigación, además del tipo, diseño, población y muestra de la investigación, así mismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos, así mismo en el capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos en cuadros y gráficos, donde se analiza e interpreta los resultados finales, además de la prueba de normalidad, contrastación de hipótesis general e hipótesis específicas para así llegar a la discusión de resultados finales de la investigación., finalmente en el capítulo V, se desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respecto a la investigación.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. El tipo de investigación según su profundidad es de tipo correlacional y según su alcance temporal es de tipo transversal o transeccional, el diseño es no experimental.

Dicha investigación tiene una muestra censal de 27 trabajadores, según el área de recursos humanos de la Gerencia Regional de Energía y Minas, para la recopilación de datos de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que tiene una valoración según la escala de Likert.

Según los resultados obtenidos se demuestra y se concluye que existe una relación directa, en donde $p\text{-valor} = 0,001$ (sig. Bilateral) es menor a 0.05, Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.593$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

Palabras claves: comunicación, desempeño, funciones, comportamiento y rendimiento.

ABSTRACT

In the present research work, the general objective is to determine the relationship between organizational communication and work performance of workers of the Regional Office of Energy and Mines -Moquegua, 2018. The type of research according to its depth is of type correlational and according to its temporal scope is of transverse or transectional type, the design is non-experimental.

This research has a census sample of 27 workers, according to the human resources area of the Regional Office of Energy and Mines, for the collection of data on organizational communication and job performance variables, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, which has an assessment according to the Likert scale.

According to the results obtained, it is demonstrated and concluded that there is a direct relationship, where $p\text{-value} = 0.001$ (sig Bilateral) is less than 0.05, These results are confirmed with the Pearson correlation coefficient ($r = 0.593$) which It indicates that there is a direct and moderate correlation between organizational communication and work performance in the workers of the Regional Office of Energy and Mines -Moquegua, 2018.

Keywords: communication, performance, functions, behavior and performance.

CAPITULO I:

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día se vive una sociedad basada en la información, que representa un desarrollo tecnológico imparable, dicha información se emplea para reducir la incertidumbre o en otros casos para la toma de decisiones en las organizaciones públicas o privadas. La información es un recurso primordial que representa un proceso de gestión fundamental para la comunicación organizacional.

Según (**Chiavenato, 2009**) la comunicación es la transmisión de información de una persona a otra o de una organización a otra. La comunicación es el fenómeno mediante el cual un emisor influye en un receptor y le aclara algo.

Haciendo alusión a lo antes mencionado la comunicación es un procedimiento donde las personas permutan, intervienen e interpretan la información transmitida dentro de la organización por personas que se encuentran en su entorno.

La comunicación organizacional es de suma importancia para el cumplimiento de metas y mayor productividad dentro de cualquier organización ya que se consideran tareas organizacionales como: la definición de objetivos, la planeación, evaluación, administración, liderazgo, capacitación, motivación, programación de trabajo, delegación de responsabilidades, cumplimiento de funciones, comportamiento y Rendimiento son factores que gracias a una comunicación organizacional positiva se genera un buen desempeño laboral de los trabajadores dentro de las organizaciones. En la actualidad la comunicación organizacional es una herramienta fundamental que aporta la correcta transmisión de la información en una organización.

En el año 2007, la empresa Toyota reconoce los errores de fabricación en modelos de autos que venían presentando problemas los cuales se asociaron a consecuencias como accidentes de tránsito, después de tres años la empresa modifica la política de comunicación para superar esta grave crisis de reputación que se difundió por varios países. Luego de admitir una política de comunicación inadecuada, dicha empresa empleo estrategias para mejorar las políticas de comunicación dentro de su empresa, lo que trajo como resultado después de meses la recuperación de senda de ganancias logrando salir de la crisis, lo que demuestra que la aplicación de políticas de comunicación acertadas logró a corto tiempo salir de las consecuencias de la crisis, que atravesaba la empresa Toyota.

Hoy en día existen muchas empresas privadas peruanas como, por ejemplo: Promart Homecenter, Interbank, Plaza vea, entre otras que consideran relevante la comunicación organizacional para el logro de metas y mayor productividad, lo que es consecuencia del buen desempeño laboral en sus trabajadores.

A nivel nacional en el sector público existen muchas instituciones que no desarrollan una comunicación asertiva, en efecto esto surge al realizar la planificación, organización, dirección y ejecución.

Al surgir un mal intercambio de información se origina problemas e inconvenientes, donde el personal presenta una poca o nula reacción, y empiezan a ocultar errores que se pueden combatir y superar. Esto surge en base a que el mismo personal no tiene la información necesaria y se presenta una mala comunicación afectando metas establecidas y el desempeño laboral del mismo personal.

Analizando la problemática en niveles internacionales y nacionales, existe la necesidad de hacer un análisis a nivel local en relación de la comunicación organizacional y el desempeño laboral dentro de la “GERENCIA REGIONAL DE ENERGIA Y MINAS MOQUEGUA - 2018”, ya que resulta importante tener información respecto al trabajo desempeñado por el personal que labora en dicha institución.

Ante la relevancia de estas variables: comunicación organizacional y desempeño laboral, se realizó dicha investigación que permite determinar cuál es la relación que existe entre ambas variables y posteriormente se considera opiniones, conclusiones y recomendaciones para la GREM.M 2018, cuya institución pública considere relevante para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Pregunta general

¿De qué manera se relaciona la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018?

1.2.2. Preguntas específicas

1. ¿Cómo se relacionan las funciones con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas - Moquegua, 2018?
2. ¿Cómo se relaciona el comportamiento con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018?

3. ¿Cómo se relaciona el rendimiento con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre las funciones y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.
2. Identificar la relación que existe entre el comportamiento y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.
3. Identificar la relación que existe entre el rendimiento y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación de la investigación

Esta investigación se justifica mediante el objetivo de analizar la relación de las variables; comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua, 2018. También se establece justificación teórica, práctica y metodológica que se describen a continuación:

La justificación teórica de la investigación se da con el fin de comparar el marco teórico de las variables comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua, 2018. Que según los resultados obtenidos se pretende demostrar la relación de las variables.

La justificación práctica de la investigación fue de aportar y contribuir a la mejora de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua, 2018. Así mismo el presente estudio ayudara a implementar y mejorar las deficiencias en las variables de investigación al interno de la institución.

La justificación metodológica del estudio, serán en base a las técnicas e instrumentos (cuestionarios), que se aplicaron para la recolección de información según las variables: comunicación organizacional y desempeño laboral, mismas que pueden ser reutilizados para futuras investigaciones.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

Los resultados de la presente investigación han sido aplicados para la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

1.5. Variables

V 01: Comunicación Organizacional

Según (**Chiavenato, 2009**), define como un proceso por el cual las personas intercambian información dentro de una organización. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, ascendentes y las horizontales.

V 02: Desempeño Laboral

Según (**Pernia & Carrera, 2014**), definen el desempeño como la eficacia del personal, la cual es necesaria para el cumplimiento de objetivos de la organización, el individuo se desempeña con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de sus funciones, comportamiento y resultados.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de la variable 01 comunicación organizacional.

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICION DE OPERACIONALIDAD	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				
V 01: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	<p>Proceso por el cual las personas intercambian información dentro de una organización. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, ascendentes y las horizontales. (Chiavenato, 2009)</p>	<p>Operacionalmente se recopilará información de la variable comunicación organizacional de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas, respecto a la dimensión comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal donde se utilizará el cuestionario que contiene 29 preguntas. Valorados en la escala de Likert.</p>	Comunicación descendente	Definición de objetivos y estrategias	01 - 2	Escala de Likert:				
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	03 - 4					
				Prácticas y procedimientos	05 - 6					
				Realimentación sobre el desempeño	07 - 8					
			Comunicación ascendente	Adoctrinamiento	09 - 10		Comunicación ascendente	Problemas y excepciones	11 - 12	(1) Nunca
				Sugerencias para mejorar	13 - 14			(2) Casi nunca		
				Informes de desempeño	15 - 16			(3) A veces		
				Información contable y financiera	17 - 18			(4) Casi siempre		
				Quejas y reclamos	19 - 20			(5) Siempre		
			Comunicación horizontal	Solución de problemas en las áreas	21 - 23		Comunicación horizontal	Coordinación entre áreas	24 - 26	
				Asesoría de equipos staff a los departamentos de línea	27 - 29					

Fuente: Elaboración del investigador.

Tabla 2: Dimensiones e indicadores de la variable 02 desempeño laboral.

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICION DE OPERACIONALIDAD	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V 02: DESEMPEÑO LABORAL	Que desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de sus funciones, comportamiento y resultados, (Pernia & Carrera, 2014)	Operacionalmente se recopilará información de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas, respecto a las dimensiones eficiencia, eficacia, calidad donde se utilizará el cuestionario que contiene 32 preguntas. Valorados en la escala de Likert.	Funciones	Conocimiento del trabajo	01 - 04	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Capacidad de análisis	05 - 08	
			Comportamiento	Habilidades	09 - 12	
				Satisfacción	13 - 16	
				Actitud	17 - 20	
			Rendimiento	Resolución de problemas	21 - 24	
				Ausentismo	25 - 26	
				Compromiso laboral	27 - 29	
				Trabajo en equipo	30 - 32	

Fuente: Elaboración del investigador.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

1. Las funciones del desempeño laboral tienen relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.
2. El comportamiento del desempeño laboral tiene relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.
3. El rendimiento del desempeño laboral tiene relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para la mayor interpretación y relevancia a las variables de investigación, se realizó una búsqueda y recopilación de información internacional y nacional que se detallaran a continuación:

Antecedentes Internacionales

(Balarezo, 2014), en su tesis titulada *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”*. El objetivo principal de esta investigación internacional es el estudio de la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. El autor desarrolla su investigación con una metodología descriptiva – cualitativa, correlacional con dos tipos de estudio; bibliográfica y de campo, mediante la aplicación del instrumento de recolección de información, cuestionario. Donde el autor toma una muestra censal con el total de 30 trabajadores de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, como resultado final el autor señala que la comunicación organizacional incide directamente sobre la disminución de la productividad ya que los trabajadores desconocen los tipos de comunicación.

De acuerdo al estudio realizado por Balarezo, la investigación concluye que la comunicación incide con el desarrollo organizacional ya que resulta clave

Para un el buen funcionamiento en una organización, el autor hace hincapié sobre la relevancia de la comunicación organizacional que permite intercambiar ideas e información laboral. En relación a la productividad se puede decir que es un factor determinante que está relacionado con la mejora continua dentro de la organización.

(Flores, 2017), en su tesis titulada “*Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del Hospital Corazón de Jesús ciudad de El Alto, gestión 2015*”. El autor tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la variable 1: **comunicación organizacional interna** y la variable 2: **satisfacción laboral** del personal: (administrativo, médico y de servicios), del Hospital corazón de Jesús ciudad de el Alto, la metodología y diseño aplicada a la investigación es de tipo analítico – corte transversal. Con una muestra de 112 trabajadores entre médicos, enfermeras, personal administrativo y personal por servicio, siendo el total de trabajadores a los cuales se le aplico un cuestionario de comunicación organizacional interna y de satisfacción laboral que se formularon según la escala de Likert, obteniendo como resultado lo siguiente: un 45.7% del total de trabajadores tienen una comunicación organizacional con un nivel óptimo, 56.2% comunicación organizacional deficiente, por consiguiente los resultados de la variable satisfacción laboral fue de 11.6% como insatisfecho, 29.36% como satisfecho, 58.9% de trabajadores son indiferentes, lo que hace referencia a la aceptación de la hipótesis nula que indica que no existe una vinculación y/o relación entre la variable 1 y la variable 2, es decir que los resultados obtenidos de la comunicación sea o no optima no interfiere en la satisfacción laboral, probando así la no asociación entre ambas variables.

Flores define a la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que un trabajador experimenta en su entorno laboral, pero según los resultados, los trabajadores pueden sentirse satisfechos trabajando, pero son indiferentes respecto a la comunicación organizacional interna, es decir los trabajadores manifiestan una deficiente comunicación organizacional interna dentro del Hospital Corazón de Jesús.

Así mismo (Tipantuña, 2015), en su tesis titulada “*Comunicación Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A.*”. Tuvo como objetivo general identificar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de la empresa ya mencionada, el tipo de investigación según su profundidad es descriptivo - correlacional, el diseño de la investigación es de carácter no experimental, teniendo como técnica de recolección de datos la encuesta y su instrumento el cuestionario que consta de: 01 cuestionario de la comunicación organizacional, 01 cuestionario del desempeño laboral, dichos instrumentos aplicados a su población que consta de 68 trabajadores entre personal administrativo y obreros textiles. La autora llega a la conclusión de su investigación, que los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A., mantienen un nivel de comunicación muy bueno que se representa con un 57,4% del total de la población, esto se debe a que la empresa se asegura que los trabajadores reciban toda la información de forma clara y precisa para el desarrollo de sus funciones y actividades en su centro de labores, con respecto al nivel de desempeño laboral tiene como resultado un 66,2% que se interpreta como muy buen desempeño por parte de los trabajadores. Teniendo resultados de ambas variables se concluye que la comunicación organizacional interviene positivamente con la variable desempeño laboral. La recomendación por la ejecutora de la investigación es continuar con la elaboración y ejecución de planes de trabajo que permiten el mejoramiento continuo de la comunicación organizacional, a fin de seguir mejorando el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa PARIS QUITO S.A.

De acuerdo al estudio realizado por la autora, cada empresa debe de planear, organizar, ejecutar y controlar planes de trabajo relacionados al fortalecimiento de valores organizacionales dirigido a todos sus trabajadores, donde tengan espacios adecuados para el fácil acceso de información y así poder mantenerse involucrados con sus compañeros de trabajo y la empresa, para la resolución de posibles barreras de comunicación y problemas que se den dentro de la empresa.

Antecedentes Nacionales

(**Marciani, 2017**), en su tesis titulada “*La comunicación organizacional y relaciones humanas del personal de la oficina ejecutiva de supervisión del gobierno regional de Tacna, 2016*”, que tiene por objetivo general determinar que la variable independiente; **comunicación organizacional** es un factor influyente para la variable dependiente; **relaciones humanas** en la institución ya mencionada, la autora aplica el tipo de investigación correlacional, transversal no experimental, con una población censal conformada por 40 trabajadores de la oficina ejecutiva de supervisión del gobierno regional de Tacna, la recolección de datos se realizó a través del instrumento de investigación el cuestionario ejecutado para cada variable. Como resultado final se logra entender que la variable independiente comunicación organizacional influye positivamente en la variable dependiente relaciones humanas con un chi-cuadrado de 62,180 puntos y con un $P < 0,005$ de nivel de significancia. Así mismo se comprueba que la comunicación organizacional se asocia directamente con la dimensión estilos de liderazgo de la variable dependiente relaciones humanas.

Cabe mencionar que la comunicación organizacional fortalece las relaciones humanas dentro de una organización, para ello se debe contribuir al desarrollo correcto de estrategias que permitan producir y difundir la comunicación interna donde los trabajadores se sientan respaldados y comprometidos con los objetivos y metas determinados por la empresa.

(**López, 2015**), En su tesis titulada “*La Comunicación Organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*”, señala que existe la necesidad de realizar la investigación debido a problemas y la inadecuada comunicación que tiene como resultados bajos niveles de productividad y una mala atención al usuario en distintas instituciones públicas y privadas, es por ello que el autor realiza un investigación con el objetivo de argumentar la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, donde el autor utiliza el tipo de investigación no experimental - descriptivo, donde su

población total es de 245 trabajadores, con una muestra para cada condición laboral, siendo las siguientes: 53 para personal nombrados y funcionarios, 49 para servicios CAS y por ultimo 28 trabajadores en condición de contratados. El instrumento para la obtención de datos es la aplicación de un cuestionario de 32 ítems, así mismo se demuestra la confiabilidad del instrumento con un valor de 0.803 según el Alpha de Cron Bach. Los resultados que obtuvo el autor fue lo siguiente; que en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas el uso de la comunicación organizacional como ventaja competitiva es de procedimiento débil.

López analizó los resultados comentando que la comunicación es muy relevante para todo el proceso administrativo ya sea en instituciones públicas o privadas y que de ella depende el éxito o fracaso de cualquier institución, ya que lo apropiado es la aplicación de la comunicación organizacional que facilita el flujo de información en el desempeño de actividades del personal y a su vez favorece y contribuye con el logro de los objetivos.

(Ancco, 2016) en su tesis titulada “Comunicación Organizacional y clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2015”, que tiene por objetivo general, determinar la relación entre la variable 1: **comunicación organizacional** y la variable 2: **clima organizacional**, la población de su investigación fue censal con un total de 33 trabajadores la cual equivale al 100% del personal de la municipalidad distrital de Hualmay 2015, el instrumento aplicado para la investigación y recopilación de datos sobre las variables de estudio ya mencionado fue por medio de la encuesta. Así mismo el diseño de la investigación es descriptiva-correlacional. Los resultados obtenidos de la investigación respecto a la variable 1, fue lo siguiente: que con un porcentaje de 54.55% los trabajadores de la municipalidad distrital de Hualmay, respaldan que la comunicación de forma verbal satisface sus necesidades de información, con respecto a otro indicador establecen que el 45.45% de trabajadores demuestran atención al momento de comunicarse, otro porcentaje a considerar es el del 60.61% del total de trabajadores que responden que a veces realizan expresiones corporales para la mayor

interpretación de información, y mensajes que se da a través de la comunicación.

Los resultados de la investigación resultan positivos ya que resaltan la importancia de la comunicación y a su vez las diferentes formas de transmitir información y mensajes dentro de la organización. El clima organizacional depende mucho de la comunicación, ya que los trabajadores interactúan y tiene diferentes formas de comunicación.

Por otro lado (**Manzano, 2017**), en su tesis titulada “*La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016*”, donde el objetivo general es determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la institución ya mencionada, cuya metodología de investigación es de tipo descriptivo – cuantitativo, con un diseño de estudio no experimental – deductivo. La técnica empleada para la recolección de datos fue mediante la encuesta - cuestionario estructurado, la población total de dicha investigación consta de 11 trabajadores correspondientes a las Agencias Juliaca y Puno. La conclusión del presente estudio realizado indica que el 36% del total de los trabajadores afirman que la variable independiente comunicación organizacional influye en la variable dependiente desempeño laboral, la autora recomienda la implementación de procedimientos para la correcta aplicación de los flujos de la comunicación interna, reduciendo la comunicación informal lo que no perjudicara al desempeño laboral de los trabajadores y así mismo contribuye a la correcta definición de funciones y responsabilidades en los trabajadores que laboran en la Cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016.

La implementación de programas de motivación y la adecuada aplicación de medios de comunicación, resultaría de gran utilidad para la Cooperativa de ahorro y crédito San Salvador, ya que los trabajadores al sentirse motivados y comprometidos con su trabajo reducirían la comunicación informal y mejoraría el desempeño laboral.

Tenemos a (Guillen, 2016) quien realizo la tesis titulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios – Independencia – 2015”. Donde la investigación tiene por objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, la metodología de estudio cuantitativa – correlacional, con una población de 45 trabajadores y una muestra censal que representa al total de trabajadores, dicha investigación concluye que existe una alta correlación positiva de 0.752 y una significancia de 0.000, menor a 0.05 entre las variables.

Al existir la relación de las variables de investigación, la empresa SIC Lideres en servicios, debería de implementar conocimientos además de exigencias técnicas respecto al rubro de la empresa para que así contribuyan a la motivación y más factores positivos y relevantes para la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. V1: Comunicación organizacional

Definición de comunicación:

Según (Chiavenato, 2009, pág. 307) define a la comunicación como la “Transmisión de información de una persona a otra o de una organización a otra, la comunicación es el fenómeno mediante el cual el emisor influye en un receptor y le aclara algo”.

La comunicación eficaz consiste en que el personal involucrado envíe y comparta la información, teniendo la certeza de que no solo se asegure que lo reciba mas también que comprenda dicho mensaje.

Según (Amolio, 2006, págs. 25-26) define a la comunicación como un; “Proceso relacional en donde la comunicación tiene relaciones estructuradas complejas y simples”, en donde una relación estructurada compleja es cuando tienen una variedad de mensajes y formas distintas de interacción desde una a más personas, la relación estructurada simple es cuando los mensajes son transmitidos directamente de una persona a otra.

En tal sentido las personas son objetos y participes fundamentales en el proceso de la comunicación.

Funciones de la comunicación

Toda organización comprende indispensablemente de la comunicación ya que interviene en el comportamiento de los trabajadores, ante lo mencionado la comunicación responde a cuatro funciones pilares en toda organización.

1. Control	La comunicación tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización; los grupos y las personas.
2. Motivación	La comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre metas y resultados que debe alcanzar.
3. Expresión de emociones	La comunicación en un grupo de personas representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción
4. Información	La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos.

Figura 1: Funciones básicas en una organización

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 309)

Las cuatro funciones; control motivación, expresión de emociones e información son de gran relevancia debido a que intervienen en el proceso de la comunicación dentro de una organización.

Según (**Chiavenato, 2009, pág. 309**), para que la comunicación tenga éxito dentro de la organización se debe de administrar diferentes aspectos relevantes como:

- **Administrar la atención:** Incentivo de percepciones de las personas, para captar la atención según el entorno respecto al escenario de trabajo.

- **Administrar el significado:** Dar relevancia a los diferentes estilos, símbolos y lenguaje de comunicación para la mayor retención, facilidad y comprensión del mensaje.
- **Administrar la confianza:** Crear un ambiente, espacio de confianza entre las personas.

La organización al construir un universo de comunicación interna se debe de considerar los siguientes aspectos: mensajes claros e inequívocos, lenguaje estimulante que contribuya al compromiso y participación, una comunicación amigable, según (Chiavenato, 2009, pág. 310), dichos aspectos se deben ejecutar mediante procesos de comunicación que aseguren lo siguiente: *“planteamientos espontáneos, mensajes con sentido además de su fácil interpretación, lenguaje estratégico y postura asertiva, franca, abierta y flexible”*.

Proceso de la comunicación

Según (Chiavenato, 2009, pág. 310), dicho proceso tiene como punto de partida un propósito, que se traduce en un mensaje que se difunde en un flujo que va de una fuente (el emisor) al receptor. Para esto se codifica el mensaje (convirtiéndolo a un formato de símbolos) para luego transmitirlo de un medio (canal) hasta el receptor, quien traduce (decodifica) el mensaje. Lo que trae como resultados la correcta transferencia de significados de una persona a otra.

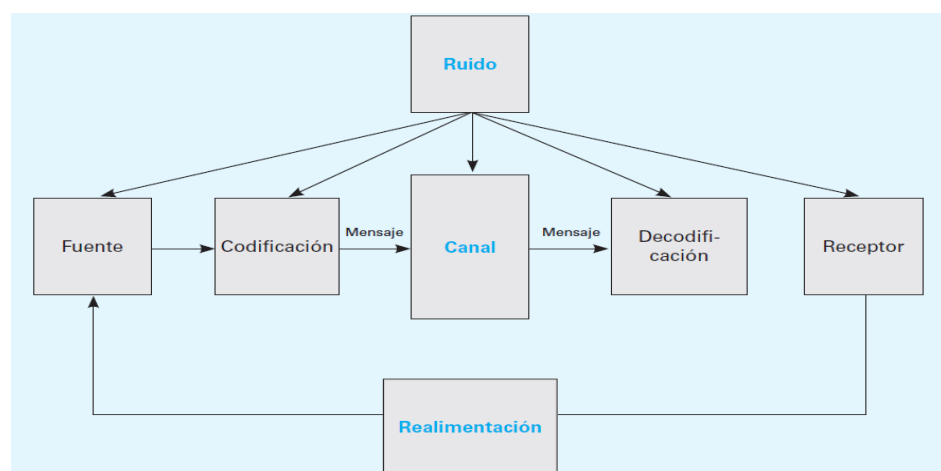


Figura 2: Proceso de la comunicación.

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 311).

Comunicación organizacional

Toda institución pública o privada se desarrolla bajo un sistema de cooperación, que se da por medio de la comunicación organizacional, donde todo el personal de la organización trabaja y se adapta para lograr alcanzar metas y objetivos comunes, dando realce a lo mencionado el autor (Chiavenato, 2009, pág. 305) indica que “Toda institución funciona en base a procesos de comunicación”.

Esto se explica a que las redes de la comunicación trabajan como vínculos que unen a todo el personal en una organización, lo que resulta de gran relevancia para el correcto funcionamiento equilibrado y positivo.

Tareas organizacionales	Actividades relacionadas con la comunicación
<ul style="list-style-type: none">• Definición de objetivos de la organización• Planeación estratégica• Evaluación del desempeño de la persona• Administración de equipos• Liderazgo• Capacitación y desarrollo• Motivación• Programación del trabajo• Delegación de responsabilidades• Cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas de selección o de evaluación• Condición de juntas• Conversaciones formales e informales• Redacción de cartas y memorandos• Elaboración de informes escritos• Contactos con subordinados• Contactos con clientes• Contacto con proveedores• Internet, correos electrónicos, conversaciones en línea• Talleres para empleados

Figura 3: Tareas organizacionales que exigen actividades de comunicación organizacional.

Fuente: (Chiavenato, 2009) “Comunicación”, pág. 307.

Canales de comunicación formal

Según (Chiavenato, 2008, pág. 321) considera tres canales de comunicación formal: comunicación descendente, comunicación ascendente y la comunicación horizontal, donde dichos canales fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad que es definida por la organización.

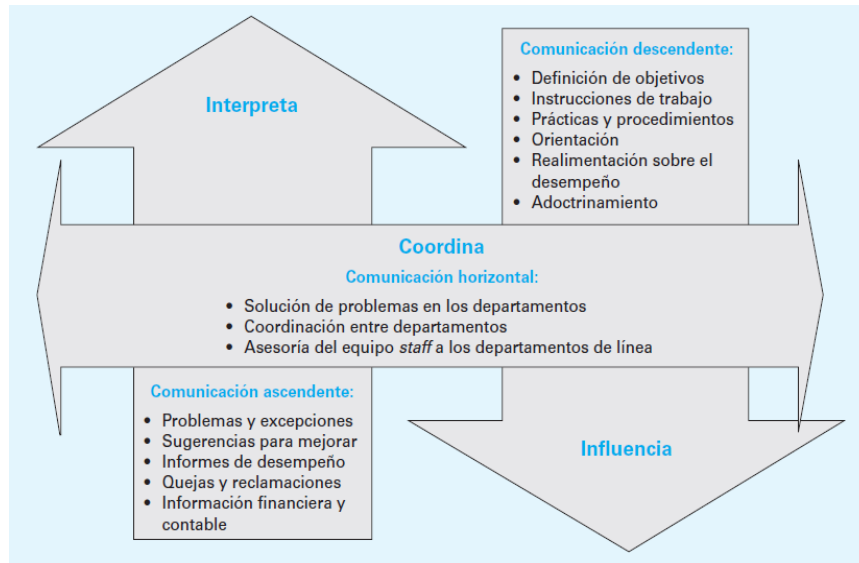


Figura 4: Comunicaciones organizacionales.

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 322) .

Teorías de la comunicación organizacional

Teoría clásica

Según **(Chuquipul & Lopez, 2014)**, en su monografía titulada “Teoría de la administración clásica”. Explican que dicha teoría surge en Francia, por el ingeniero Frederick Wilson Taylor, denominado el pionero de la Teoría clásica.

Se desarrolló principalmente como una respuesta a la industrialización masiva de los sistemas económicos estadounidense y europeo a principio del siglo XX y finales del siglo XIX.

La teoría clásica se justifica principalmente en aportes que ayudan a determinar cuál sería la estructura más eficiente dentro de una organización formal, de acuerdo a su disposición, forma y funciones de los departamentos que conforman dicha organización, lo que garantiza eficacia en todas las partes involucradas.

El ingeniero Frederick Wilson Taylor en uno de sus aportes en su obra: “The principles of scientific Management”, “Los principios de la gestión

científica”, donde describe algunas de las funciones nuevas que debería adquirir el personal en cualquier organización, y son:

- Aceptar que los trabajadores sigan estudiando, con el objetivo de mejores oportunidades.
- Responsabilidad y trabajo involucrando a gerentes y subordinados.
- Evaluar, capacitar y formar a los trabajadores, además de motivarlos y recompensarlos.

Teoría contingencia

Toda organización maneja condiciones de trabajo, técnicas y estrategias administrativas para el logro de objetivos planteados por la organización. La teoría de la contingencia se entiende como la posibilidad o riesgo que suceda una cosa, lo que se relaciona con una organización al tener en cuenta que dentro de ella no se tiene definido sucesos concretos.

El aporte de la teoría de contingencia es sobre la información a los trabajadores, crear acciones y condiciones desde un principio, para que así los trabajadores estén al tanto de lo que pueda pasar dentro de la organización.

Según (**Chandlers, 1962**), desarrollo una variedad de investigaciones de organizaciones basadas en su estructura, donde involucra 4 fases:

- 1) Acumulación de los recursos.
- 2) Racionalización del uso de los recursos.
- 3) Continuación del crecimiento.
- 4) Racionalidad del uso de su expansión.

Otro enfoque a esta teoría es de (**Skinner**), que hace referencia a un diagrama sistémico que se expresa con tres elementos principales

- 1) Estado previo del medio ambiente o punto inicial de proceso.
- 2) Un comportamiento.
- 3) Una consecuencia.

Estos elementos ya mencionados se relacionan en un proceso dinámico como se muestra en la Figura 5.

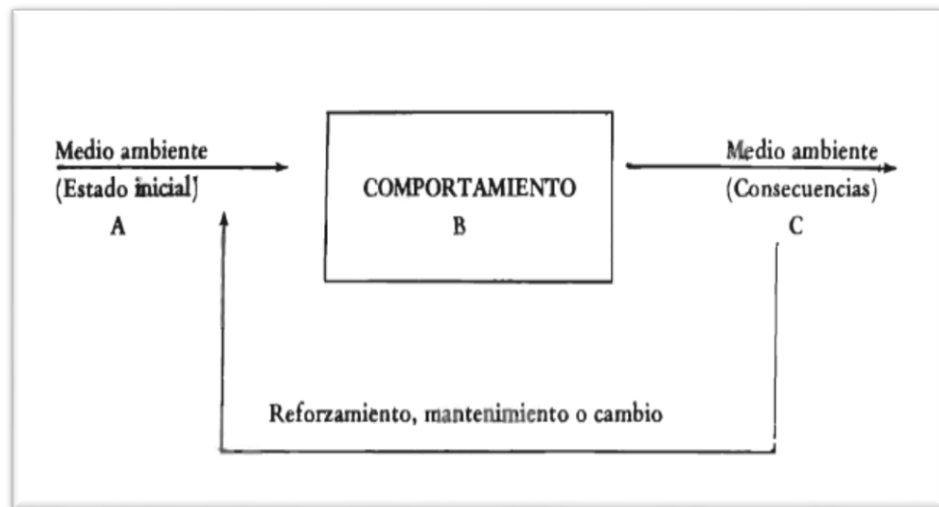


Figura 5: Modelo contingencial para un sistema B.

Fuente: (Skinner, La teoría contingencial en la administración)

Esta cadena de relaciones se expresa de la siguiente forma a A-B-C donde (A) es el medio ambiente, (B) es el comportamiento y (C) son las consecuencias.

Teoría humanística

George Elton Mayo, habla sobre que el nivel físico no mide ni define la productividad de los trabajadores dentro de la organización, depende del interés de la línea de mando sobre las necesidades de los trabajadores. La importancia de la teoría según Elton Mayo, es la inclusión que los jefes otorgan a sus trabajadores en la toma de decisiones en la organización.

Mayo afirma que el estudio se basa principalmente en un intercambio de comunicación abierta, lo que tendrá como resultado una mayor confianza dentro de la organización, además de un flujo de información por varios

canales, así mismo genera un interés adicional para ampliar y desarrollar procesos de interacción entre los trabajadores.

2.2.2. V2: Desempeño laboral

Definición de desempeño:

Según (DIRAE, 2017), es la acción y efecto de desempeñar, ya sea en la dedicación de una actividad y cumplir obligaciones. La idea del desempeño es sobre el rendimiento de una persona en un ámbito académico o laboral.

Definición de desempeño laboral

Según (Pernia & Carrera, 2014), Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados.

Según (Chiavenato E. , 2007), indica que el desempeño laboral depende de varios e innumerables factores condicionantes, y que varía de una persona a otra, así como se muestra en la Figura 6.

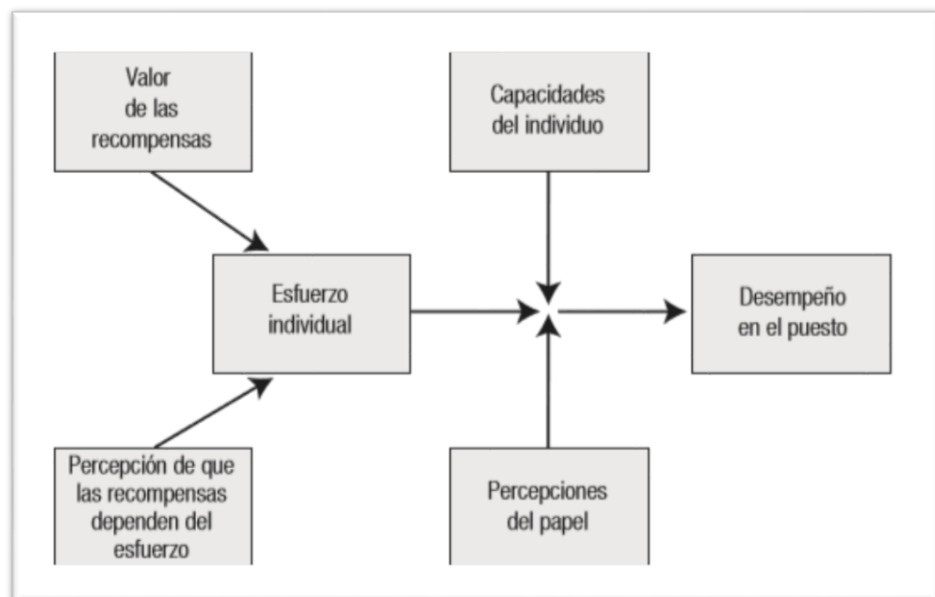


Figura 6: Factores que afectan el desempeño en el puesto.

Fuente: Administración de recursos humanos (Chiavenato E. , 2007, pág. 246).

Evaluación del desempeño

Por su parte (**Chiavenato E. , 2007**), indica que Evaluación del desempeño, apreciación sistemática que tiene una relación perfecta de costo beneficio. Pero a su vez depende de las habilidades, capacidades y el esfuerzo de cada individuo, dicha evaluación representa una técnica administrativa, ya que permite detectar problemas en la integración del personal, supervisión del personal dentro de la organización.

La evaluación del desempeño según (**Chiavenato E. , 2007**), es una herramienta, un instrumento para la mejora de resultados dentro del área de recursos humanos dentro en una organización es importante pretender alcanzar una variedad de Objetivos intermedios y que son los siguientes:

- Idoneidad del individuo para el puesto.
- Capacitación.
- Promociones.
- Incentivo salarial por el buen desempeño.
- Mejora de las relaciones humanas entre jefes y subordinados.
- Desarrollo personal e individual del empleado.
- Estímulo para la mayor productividad.
- Retroalimentación.

Cuando se establece un plan para una evaluación del desempeño y es aplicado correctamente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo tanto como para el gerente, subordinado y para la misma organización.

1) Beneficios para el gerente

- Evaluar la conducta y desempeño de los subordinados.
- Proporcionar medidas a fin de la mejora continua.
- Brindar información a los subordinados sobre su propio rendimiento laboral.

2) Beneficios para el subordinado

- Conoce cuáles son sus puntos fuertes y débiles.

- Conoce las expectativas de su jefe.
- Conoce las medidas y/o correcciones que su jefe utiliza para mejorar su rendimiento laboral.

3) Beneficios para la organización

- Identifica a la persona que necesita apoyo para la mejora de su rendimiento laboral.
- Evalúa potencial de su personal a corto, mediano y largo plazo.

Métodos tradicionales de evaluación de desempeño

(Chiavenato E. , 2007), establece que dichos métodos varían de una organización a otra, ya que cada plan o programa de evaluación del desempeño en los empleados se diferencia y dependen de los objetivos de la organización y sobre los perfiles de los empleados. Los diferentes métodos tradicionales que se apliquen tendrán como objetivo la obtención de información con el fin de mejorar el desempeño humano dentro de la organización.

Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo: (Chiavenato E. , 2007), indica que se desarrolla por un especialista con la supervisión del jefe o superior inmediato, donde se registran las causas, motivos y orígenes en relación de hechos y situaciones, así mismo permite darle un seguimiento al rendimiento y/o desempeño del empleado, como se muestra en la Figura 7.

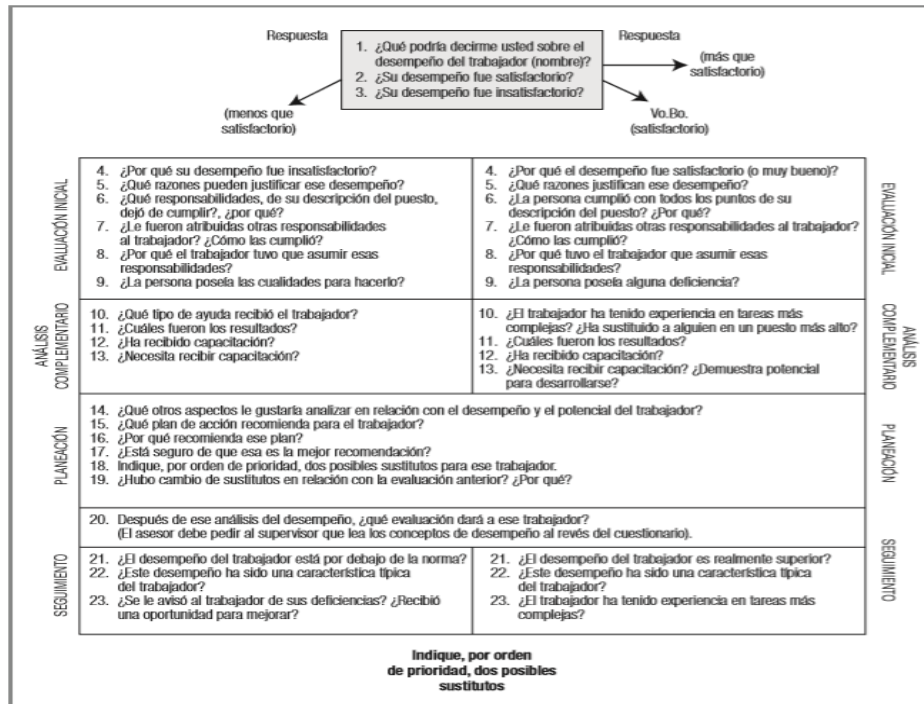


Figura 7: Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo.

Fuente: Administración de recursos humanos (Chiavenato E. , 2007, pág. 258).

Método de frases descriptivas: Para (Chiavenato E. , 2007), en este método el encargado de evaluar, indica las frases que caracterizan el desempeño del empleado, señales como (“+” o “s”), así mismo el desempeño contrario, signos como (“-“ o “N”), un claro ejemplo se visualiza en la Figura 8.

Núm.	Factores de evaluación del desempeño	Si (+)	No (-)
1.	¿Tiene estudios suficientes para desempeñar el puesto?		
2.	¿Acostumbra estar alegre y sonriente?		
3.	¿Tiene experiencia en las actividades que está realizando?		
4.	¿Se opone a los cambios y no le interesan las ideas nuevas?		
5.	¿Tiene conocimiento de información y de procesos de producción que no deben llegar a terceros?		
6.	¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?		
7.	¿Demuestra atracción por el sexo opuesto?		
8.	¿Manifiesta interés por aprender cosas nuevas?		
9.	¿Su trabajo no requiere de más escolaridad?		
10.	¿Puede planear, ejecutar y controlar él solo las tareas?		
11.	¿Su aspecto, en general, es bueno y agradable frente a los contactos?		
12.	¿Exhibe concentración mental en sus actividades?		
13.	¿La atención en el trabajo exige que él esfuerce la vista?		
14.	¿Presta atención a las condiciones de trabajo, principalmente al orden?		
15.	¿El resultado del trabajo tiene errores y no es satisfactorio?		
16.	¿Se recomienda un curso de especialización para que progrese en el trabajo?		
17.	¿Fuma?		
18.	¿Es desaliñado en su presentación personal y su forma de vestir?		
19.	¿Se cuida durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros?		
20.	¿Si tuviera más conocimiento de los trabajos podría rendir más?		
21.	¿Observa con cuidado el desempeño de las máquinas con las que trabaja?		
22.	¿No se esfuerza demasiado al realizar las tareas?		
23.	¿Su producción es loable?		
24.	¿A pesar de que siempre hace lo mismo, no le molesta la repetición?		
25.	¿Tiene fama de que nunca tiene dinero en el bolsillo?		

Fuente: Administración de los recursos humanos (Chiavenato E. , 2007, pág. 261).

Figura 8: Método de fases descriptivas

2.3. Marco conceptual

Comunicación organizacional

Colectividad de procedimientos, acciones y tareas que se realizan con la finalidad de llevar a cabo los objetivos de la organización, que puede ser dentro o fuera de ella, y a su vez con el propósito de transmitir información por diferentes métodos, medios y técnicas de comunicación. **(Chiavenato I. , 2009).**

Comunicación descendente

Proceso de transmisión de información de: funciones, tareas y obligaciones que inicia desde las altas jerarquías hacia los subordinados dentro de una organización. **(Chiavenato I. , 2009).**

Objetivo

Formulación de un fin al que se quiere llegar o meta que se procura alcanzar. **(DIRAE, 2017).**

Estrategia

Plan específico en la cual se determina una serie de acciones a realizar para el logro de un determinado objetivo. (DIRAE, 2017).

Racionalidad

Capacidad humana la cual permite razonar, deducir y actuar para la optimización y consistencia en la satisfacción de un fin. (DIRAE, 2017).

Realimentación

Proceso donde las acciones se modifican, analizan, regulan e integran de manera en que los resultados sean más efectivos. (DIRAE, 2017).

Adoctrinamiento

Herramienta que se emplea para la alineación y la instrucción de enseñanzas, creencias e ideas en personas, organizaciones según su necesidad. (DIRAE, 2017).

Comunicación ascendente

Proceso de transmisión de información de: reuniones periódicas y entrevistas que es aportada por los niveles de jerarquías más bajos (subordinados) hasta los niveles jerárquicos más altos dentro de una organización. (Chiavenato I., 2009).

Comunicación horizontal

Proceso de transmisión de información respecto a: actividades, toma de decisiones y solución de problemas para su previa coordinación y de mayor rapidez que es aportada entre los niveles de jerarquías similares dentro de una organización. (Chiavenato I., 2009).

Asesoría

Orientación, sugerencias y recomendaciones que se brinda por un especialista hacia el área usuaria, para la resolución de dudas en ejecución de actividades y así posteriormente optimizar procesos. (Chiavenato I., 2009).

Desempeño laboral

Rendimiento, comportamiento y funciones, que demuestra el trabajador según sus habilidades y competitividad en función a su puesto de trabajo. **(Chiavenato E. , 2007)**

Análisis

Estudio donde se identifica los componentes de un sujeto, situación, u objeto con la finalidad de examinarlos para posteriormente conocer sus causas originarias. **(DIRAE, 2017).**

Comportamiento

Remite en un conjunto de acciones y respuestas sobre hechos que se presentan en una persona sobre su rutina cotidiana. **(Pernia & Carrera, 2014)**

Habilidades

Es el talento, capacidad, aptitud y destreza que presenta una persona para el desarrollo de trabajos y actividades para el logro de objetivos. **(DePERU, 2018)**

Actitud

Comportamiento que se produce en diversas situaciones, donde la persona manifiesta un estado de ánimo en su vida cotidiana. **(DePERU, 2018).**

Satisfacción

Conjunto de acciones y actitudes positivas que se dan cubrir la necesidad del individuo, es decir está vinculada a compensar o saciar una exigencia. **(DePERU, 2018).**

Rendimiento

Es la relación entre lo producido y los medios que se emplean para los resultados. **(Pernia & Carrera, 2014).**

Ausentismo

Se refiere al incumplimiento de funciones y deberes, con respecto a la ausencia injustificada de la persona en determinadas tareas y/o en el puesto de trabajo. **(DIRAE, 2017).**

Compromiso

Acuerdo formal sobre hechos o situaciones que se da entre una o más personas, con la finalidad de dar palabra al cumplimiento de obligaciones a conciencia individual, asegurando el éxito del proyecto o tarea. **(DIRAE, 2017).**

Trabajo en equipo

Se da entre grupos de dos a más personas, que tiene por objetivo la ejecución de una actividad o tarea donde se debe mantener una coordinación y un solo esfuerzo integrado, así mismo debe prevalecer un buen clima laboral y la unión de dichos participantes. **(DePERU, 2018).**

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Según su profundidad es de tipo correlacional que conforme a **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, págs. 81-82)**, tiene por finalidad comprender la relación o grado de asociación que se encuentre entre dos o más variables en un contexto particular.

3.2. Diseño de investigación

El estudio tiene un diseño no experimental lo que consiste en una investigación donde no se manipula deliberadamente las variables, según su alcance temporal es de tipo transversal o transeccional que conforme a **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, págs. 150-151)**, indican que en dicho diseño la recopilación y toma de información, se realiza solo una vez durante toda la investigación.

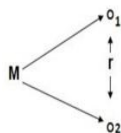
Representación gráfica- del diseño de investigación, donde:

M: Muestra

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Posible Relación



3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La investigación tiene como población a 27 trabajadores según el área de recursos humanos de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018, que está compuesto por el Gerente, Sub Gerente, Jefes de Áreas, Personal Administrativo, Especialistas, Ingenieros Residentes de Obras.

3.3.2. Muestra

La investigación tiene una muestra censal, que se representa con el número total de 27 trabajadores la cual está compuesto por el Gerente, Sub Gerente, Jefes de Áreas, Personal Administrativo, Especialistas, Ingenieros Residentes de Obras.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizó, 01 encuesta para la recopilación de datos que tiene como instrumento un “Cuestionario del Desempeño Laboral”, 01 encuesta para la recopilación de datos que tiene como instrumento un “Cuestionario de la Comunicación Organizacional”, aplicada en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018.

a) Cuestionario del Comunicación Organizacional

La recolección de datos para la variable se ejecutó mediante la aplicación del cuestionario con 29 ítems, dicho instrumento estaba dividido en tres dimensiones: Comunicación descendente, Comunicación ascendente, Comunicación horizontal, cada ítem poseía una valoración según la escala Likert que consiste en lo siguiente: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Dicha valoración se interpretaba con los siguientes baremos:

Tabla 3: Baremos para el análisis de la variable 01 comunicación organizacional.

Variable/Dimensiones	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Comunicación descendente	10 - 18	18 - 26	26 - 34	34 - 42	42 - 50
Comunicación ascendente	10 - 18	18 - 26	26 - 34	34 - 42	42 - 50
Comunicación horizontal	09 - 15	16 - 22	23 - 29	30 - 36	37 - 45
V2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	29 - 51	52 - 74	75 - 97	98 - 120	121-145

Fuente: Elaboración del investigador.

b) Cuestionario Desempeño Laboral

La recolección de datos para la variable se ejecutó mediante la aplicación del cuestionario con 32 ítems, dicho instrumento estaba dividido en tres dimensiones: Funciones, Comportamiento y Rendimiento, cada ítem poseía una valoración según la escala Likert que consiste en lo siguiente: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Dicha valoración se interpretaba con los siguientes baremos:

Tabla 4: Baremos para el análisis de la variable 02 desempeño laboral.

Variable/Dimensiones	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Funciones	08 - 13	14 - 20	21 - 27	28 - 34	35 - 40
Comportamiento	12 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
Rendimiento	12 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
V1. DESEMPEÑO LABORAL	32 - 56	57 - 82	83 - 108	109 - 134	135 - 160

Fuente: Elaboración del investigador.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.5.1. Validación de los instrumentos

La validación de instrumentos en la investigación fue mediante el método de juicio de expertos y la validación de contenido, los cuales fueron tres expertos que dieron por validado el cuestionario del

Desempeño Laboral, y el de Comunicación Organizacional además de la matriz de construcción de instrumentos. (Ver anexo 1, pág. 67).

3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos

a) **Instrumento:** Cuestionario sobre la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua, 2018.

Tabla 5: Estadística de fiabilidad de la variable comunicación organizacional.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,919	29

Fuente: Elaboración del investigador.

Interpretación:

Los resultados de la investigación, presentados en la Tabla 5, demuestran la confiabilidad $\alpha = 0,919$ es alto, lo que se interpreta que el cuestionario sobre la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua - 2018, es confiable.

b) **Instrumento:** Cuestionario sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua, 2018.

Tabla 6: Estadística de fiabilidad de la variable desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,846	32

Fuente: Elaboración del investigador

Interpretación:

Los resultados de la investigación, presentados en la Tabla 6, demuestran la confiabilidad $\alpha = 0,846$ es alto, lo que se interpreta que

el cuestionario sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua - 2018, es confiable.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados para cada variable de la investigación se procesaron en el software estadístico SPSS versión 24.

- Se recopiló toda la información en una base de datos para seguidamente agrupar resultados de los cuestionarios según cada variable de investigación
- Continuamente se organizó y clasificó los resultados empleando tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos con porcentajes.
- En la investigación se realizó la fiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de Cronbach, así mismo la prueba de normalidad, contrastación de hipótesis generales y específicas mediante el estadístico coeficiente de correlación de Pearson.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

4.1.1 Descripción de resultados

En el presente capítulo se analiza e interpreta los resultados que se representan en gráficos y tablas a través del programa SPSS versión 24, donde se realizó el análisis completo según la base de datos que fue obtenida por la aplicación de dos cuestionarios para cada variable de investigación.

- 01 cuestionario de 29 preguntas para la variable 01: **Comunicación organizacional**, que tiene como dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.
- 01 cuestionario de 32 preguntas para la variable 02: **Desempeño laboral**, que tiene como dimensiones: funciones, comportamiento y rendimiento.

Dichos instrumentos fueron aplicados a una muestra censal de 27 trabajadores en la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua – 2018.

4.1.2. Resultados por variables y dimensiones.

4.1.2.1. Resultados para la variable 01: Comunicación organizacional.

Tabla 7: Resultados de la variable 01 comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3,7%
Regular	3	11,1%
Alto	15	55,6%
Muy alto	8	29,6%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Análisis

Según la **Tabla 7**, respecto a la comunicación organizacional en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 3,7% se encuentran en un nivel bajo, el 11,1% se encuentran en un nivel regular, mientras que el 55,6% se encuentran en un nivel alto, y por último el 29,6% se encuentran en un nivel muy alto.

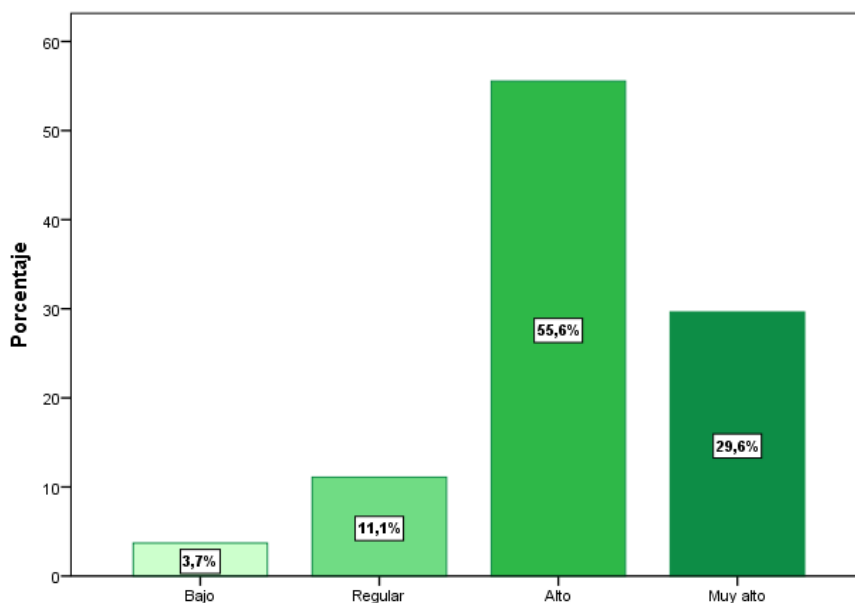


Figura 9: Resultado de la variable 01 comunicación organizacional.

Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

De acuerdo a la **Figura N° 9**, se aprecia que el 14,8% de trabajadores poseen niveles bajos y regulares respecto a la comunicación organizacional, mientras que el 85,2% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto a la comunicación organizacional, donde se interpreta la existencia de comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal por parte del gerente, jefes de áreas y personal administrativo de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua -2018.

Tabla 8: Resultados de la dimensión comunicación descendente de la V01 Comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	3,7%
Bajo	3	11,1%
Regular	5	18,5%
Alto	8	29,6%
Muy alto	10	37,0%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Análisis

Según la **Tabla 8**, respecto a la comunicación descendente en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 3,7% se encuentran en un nivel muy bajo, el 11,1% se encuentran en un nivel bajo, el 18,5% se encuentran en un nivel regular, mientras que el 29,6% se encuentran en un nivel alto, y por último el 37,0% se encuentran en un nivel muy alto.

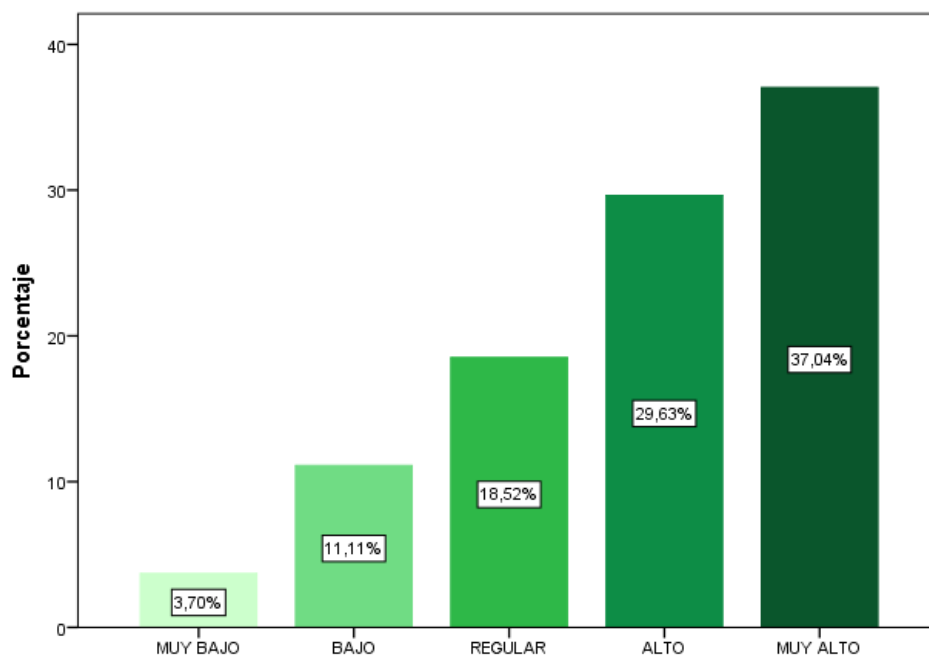


Figura 10: Resultados de la dimensión comunicación descendente de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

De acuerdo a la **Figura N° 10** se aprecia que el 33,33% de trabajadores poseen niveles muy bajos, bajos y regulares respecto a la comunicación descendente, mientras que el 66,67% de trabajadores posee n niveles altos a muy altos respecto a la comunicación descendente, lo que se interpreta que la gerencia comunica los objetivos, estrategias, instrucciones para el trabajo y racionalidad, prácticas y procedimientos, realimentación sobre el desempeño y el adoctrinamiento para los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua -2018.

Tabla 9: Resultado de la dimensión comunicación ascendente de la V01 comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	11,1%
Alto	15	55,6%
Muy alto	9	33,3%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Análisis

Según la **Tabla 9**, respecto a la comunicación ascendente en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 11,1% se encuentran en un nivel regular, el 55,56% se encuentran en un nivel alto, y por último el 33,33% se encuentran en un nivel muy alto.

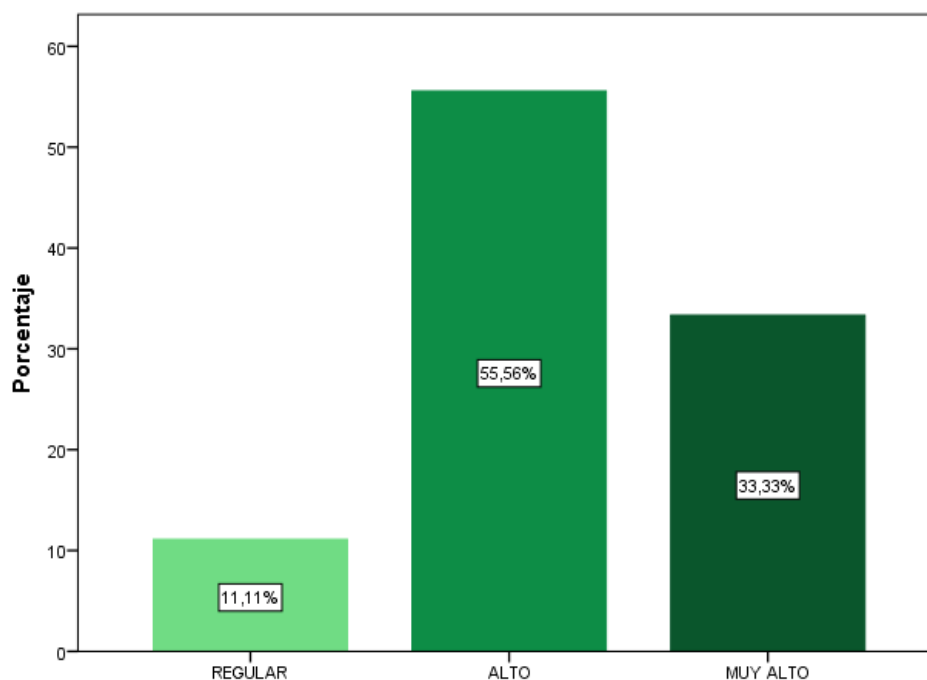


Figura 11: Resultados de la dimensión comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

De acuerdo a la **Figura N° 11**, se aprecia que el 11,1% de los trabajadores poseen un nivel regular respecto a la comunicación ascendente, mientras que el 88,9% de trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto a la comunicación ascendente, lo que se interpreta que los trabajadores se comunican ascendentemente sobre problemas y excepciones, sugerencias para mejorar, informes de desempeño, información financiera, quejas y reclamos laborales en la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua -2018.

Tabla 10: Resultado de la dimensión comunicación horizontal de la V01 comunicación organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3,7%
Regular	1	3,7%
Alto	10	37,0%
Muy alto	15	55,6%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Análisis

Según la **Tabla 10**, respecto a la comunicación horizontal en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 3,7% se encuentran en un nivel bajo, el 3,7% se encuentran en un nivel regular, mientras que el 37% se encuentran en un nivel alto, y por último el 55,6% se encuentran en un nivel muy alto.

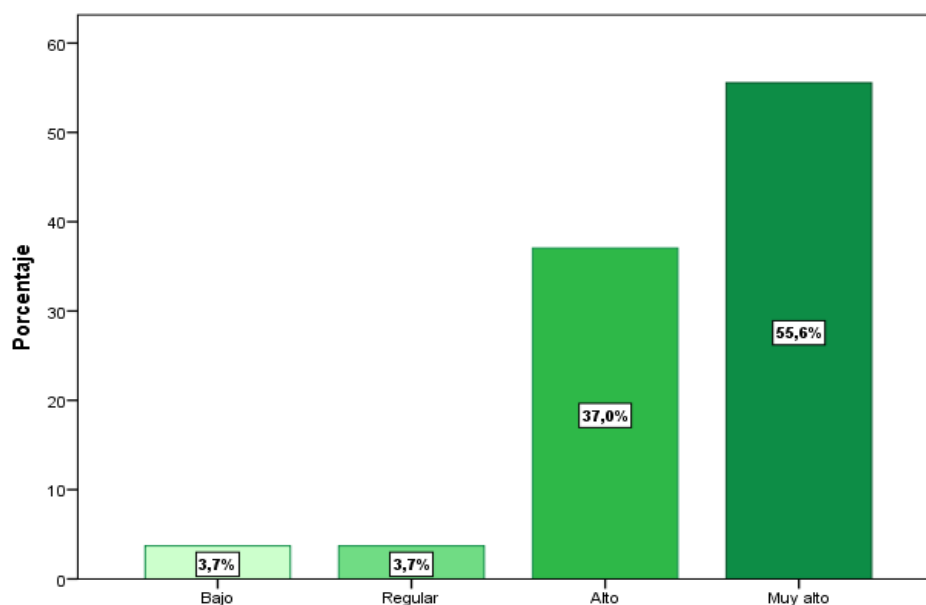


Figura 12: Resultado de la dimensión comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

De acuerdo a la **Figura N° 12**, se aprecia que el 7,4% de trabajadores poseen niveles bajos y regulares respecto a la comunicación horizontal, mientras

que el 92.6% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto a la comunicación horizontal, que se interpreta que los trabajadores solucionan problemas interdepartamentales, además de existir coordinaciones interdepartamentales y asesoría del staff entre departamentos en línea dentro de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua-2018.

4.1.2.2. Resultados para la variable 02 desempeño laboral.

Tabla 11: Resultados de la variable 02 desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	63,0%
Muy alto	10	37,0%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Análisis:

Según la **Tabla 11**, respecto al desempeño laboral en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 63% se encuentran en un nivel alto, y el 37% se encuentran en el nivel muy alto.

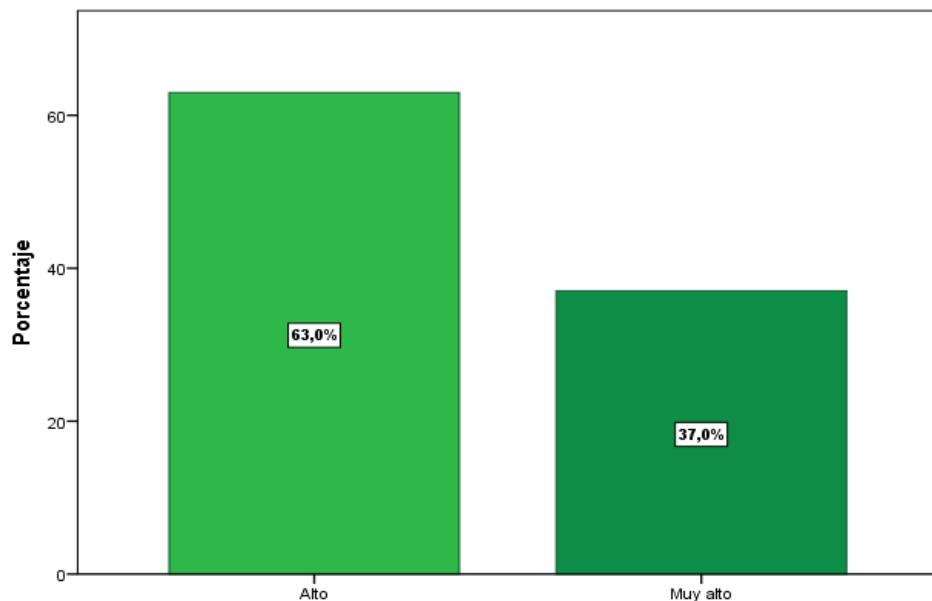


Figura 13: Resultados de la variable desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación

De acuerdo a la **Figura N° 13**, se aprecia que el 100% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto al desempeño laboral, lo que se interpreta que los trabajadores tienen un buen desempeño sobre sus funciones, comportamiento y rendimiento en la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua -2018.

Tabla 12: Resultados de la dimensión funciones de la variable 02 desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	9	33,3%
Muy alto	18	66,7%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Análisis:

Según la **Tabla 12**, respecto al desempeño de funciones en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 33,3% se encuentran en un nivel alto, y el 66,7% se encuentran en un nivel muy alto.

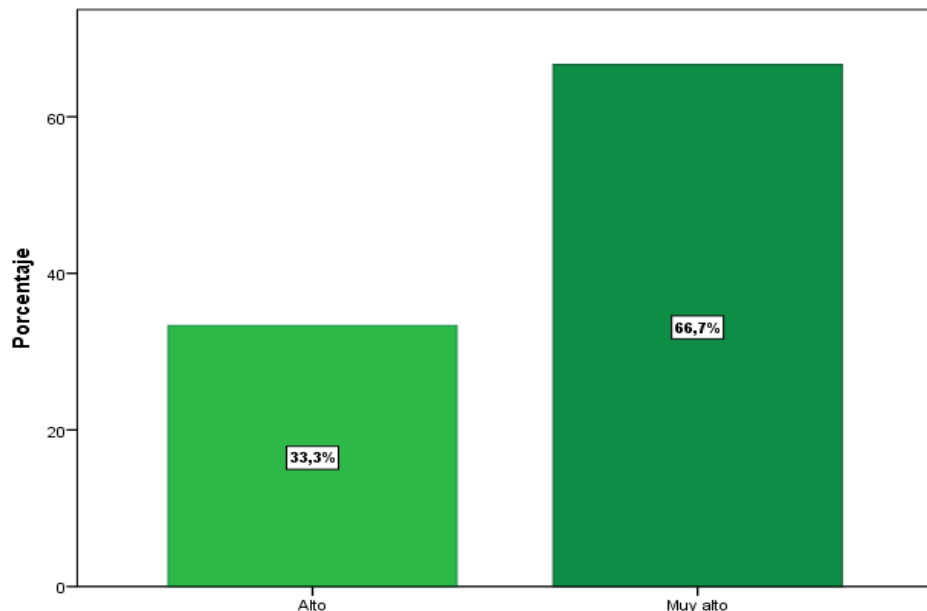


Figura 14: Resultados de la dimensión funciones de la variable desempeño laboral, procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 12

Interpretación

De acuerdo a la **Figura N° 14**, se aprecia que el 100% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos, respecto al desempeño de funciones, lo que se interpreta que tienen conocimiento de su trabajo además de la capacidad de análisis en sus funciones laborales en la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua – 2018.

Tabla 13: resultados de la dimensión comportamiento de la variable 02 desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	63,0%
Muy alto	10	37,0%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Análisis

Según la **Tabla 13**, respecto al comportamiento en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 63% se encuentran en un nivel alto, y el 37% se encuentran en un nivel muy alto.

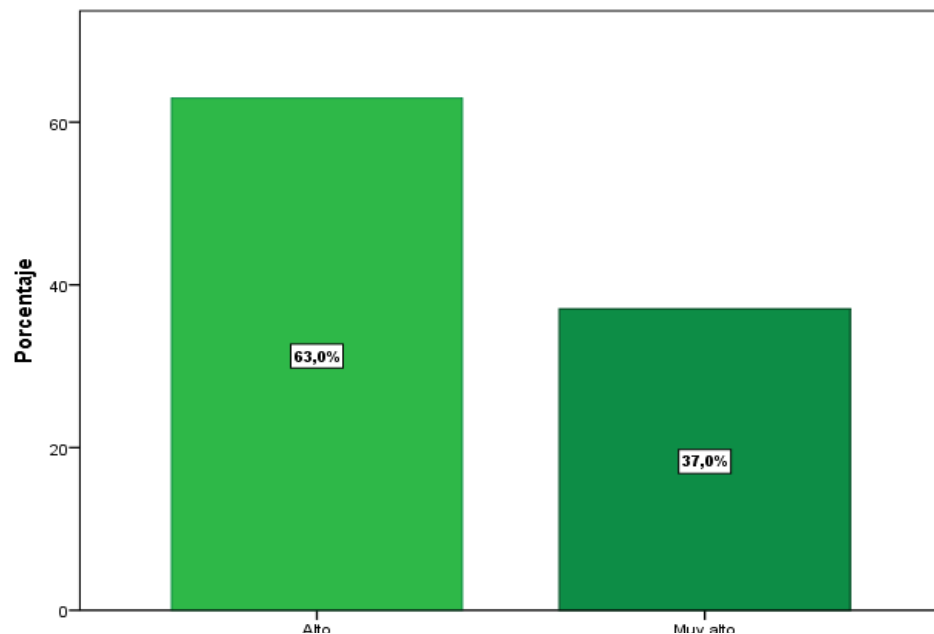


Figura 15: resultados de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 13

Interpretación

De acuerdo a la **Figura N° 15**, se aprecia que el 100% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto a su comportamiento, lo que se interpreta la existencia de habilidades y actitudes positivas con relación a su trabajo, además de estar satisfechos realizando sus labores dentro de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua – 2018.

Tabla 14: resultados de la dimensión rendimiento de la variable 02 desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	3,7%
Alto	20	74,1%
Muy alto	6	22,2%
Total	27	100,0%

Fuente: Resultado del cuestionario desempeño laboral procesado en el SPSS VS 24.

Análisis:

Según la **Tabla 14**, respecto al comportamiento en los trabajadores de la GREM.M-2018, se observa que el 3,7% se encuentran en un nivel regular, el 74,1% se encuentran en un nivel alto, y finalmente un 22,2% se encuentran en un nivel muy alto.

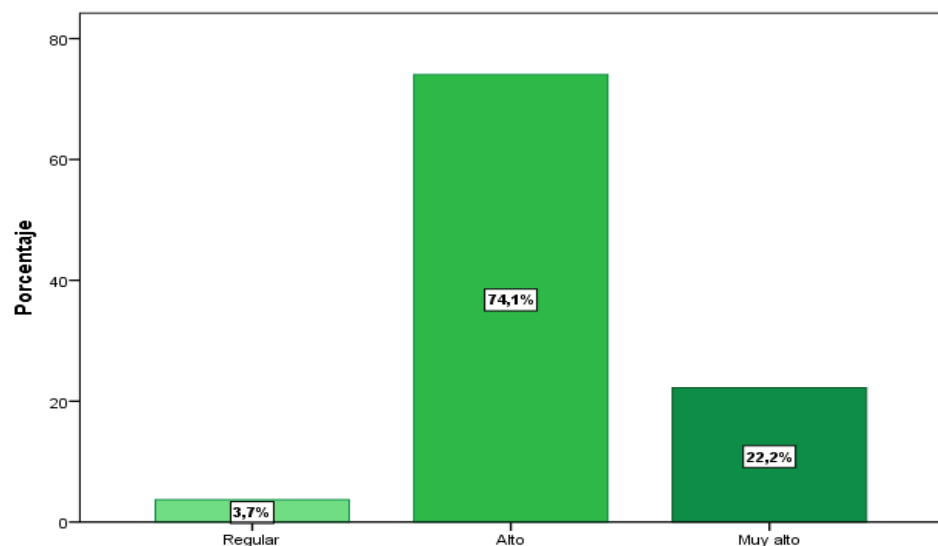


Figura 16 Resultados de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral, procesado en el SPSS VS 24.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

De acuerdo a la **Figura 16**, se aprecia que el 3,7% de los trabajadores poseen un nivel regular respecto a su rendimiento, mientras que el 96,3% de los trabajadores poseen niveles altos a muy altos respecto a su rendimiento laboral esta forma se interpreta que la mayoría de los trabajadores tienen la capacidad de la resolución de problemas, trabajando en equipo y manteniendo así el compromiso laboral dentro de la Gerencia Regional de Energía y Minas Moquegua – 2018.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 15: Prueba de normalidad de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,123	27	,200*	,980	27	,872
Comunicación organizacional	,107	27	,200*	,946	27	,176

Fuente: Resultados del SPSS VS 24.

Análisis e interpretación

Los resultados de la prueba de normalidad muestran que los p-valor (sig.), de shapiro- Wilk (muestras pequeñas) son mayores a 0.05, entonces las variables desempeño laboral y comunicación organizacional son semejantes a la distribución normal. Por tanto, el estadístico adecuado para realizar las pruebas de hipótesis de la presente investigación es el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 16: Valoración de tabla de correlación de Pearson.

0.80	≤ r ≤ 1.00	correlación alta o fuerte
0.50	≤ r ≤ 0.8	correlación moderada
0.20	≤ r ≤ 0.5	correlación baja o débil
0.00	≤ r ≤ 0.2	ausencia de correlación

Fuente: Elaborado por la autora.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

Ha: Existe una relación directa entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 17: Correlaciones entre comunicación organizacional y desempeño laboral

		Comunicación Organizacional	Desempeño Laboral
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	27	27
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	27	27

**.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados del SPSS VS 24.

3. Decisión estadística

Como el p-valor = 0,001 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por tanto, afirmamos que existe evidencias estadísticas significativas para concluir que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.593$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

4.2.3. Prueba de hipótesis específicas

4.2.3.1. Hipótesis específica 1

1. Formulación de hipótesis

Ha 1: Las funciones del desempeño laboral tienen relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

Ho 1: Las funciones del desempeño laboral no tienen relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 18: Correlaciones entre la variable comunicación y la dimensión funciones de la variable desempeño laboral.

		Comunicación Organizacional	Funciones
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,535**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	27	27
Funciones	Correlación de Pearson	,535**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados del SPSS.

3. Decisión estadística

Como el p-valor = 0,004 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna 1. Por tanto, afirmamos que existe evidencias estadísticas significativas para concluir que existe relación directa entre la comunicación organizacional y las funciones desempeñadas por los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.535$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y las funciones desempeñadas por los trabajadores.

4.2.3.2. Hipótesis específica 2

1. Formulación de hipótesis

Ha 2: El comportamiento del desempeño laboral tiene relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

Ho 2: El comportamiento del desempeño laboral no tiene relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 19: Correlaciones de la variable comunicación organizacional y la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral.

		Comunicación Organizacional	Comportamiento
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,508**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	27	27
Comportamiento	Correlación de Pearson	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados del SPSS.

3. Decisión estadística

Como el p-valor = 0,007 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna 2. Por tanto, afirmamos que existe evidencias estadísticas significativas para concluir que existe relación directa entre la comunicación organizacional y el comportamiento de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se corroboran con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.508$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el comportamiento de los trabajadores.

4.2.3.3. Hipótesis específica 3

1. Formulación de hipótesis

Ha 3: El rendimiento del desempeño laboral tiene relación directa con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

Ho 3: El rendimiento del desempeño laboral no tiene relación con la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

2. Estadístico de prueba

Tabla 20: Correlaciones entre la variable comunicación organizacional y la dimensión rendimiento de la variable desempeño laboral.

		Comunicación Organizacional	Rendimiento
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,531**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	27	27
Rendimiento	Correlación de Pearson	,531**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados del SPSS.

3. Decisión estadística

Como el p-valor = 0,004 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, entonces aceptamos la hipótesis específica alterna 3. Por tanto, afirmamos que existe evidencias estadísticas significativas para concluir que existe relación directa entre la comunicación organizacional y el rendimiento de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas - Moquegua, 2018. Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.531$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el rendimiento de los trabajadores.

4.3. Discusión de resultados

A través de una fiabilidad y validez de instrumentos aplicados para el presente trabajo de investigación, que sin duda fueron muy relevantes para la obtención de datos y resultados óptimos que garantizan la validez para dicha investigación.

Inicialmente se realizó una investigación sobre los antecedentes que van relacionados a las variables de investigación, seguidamente de la elaboración de la matriz de operacionalización donde interviene las variables y sus dimensiones, así mismo se determinó técnicas para la elaboración de dos instrumentos para cada una de las variables para posteriormente realizar la recolección de datos, que fueron validados por tres juicios de expertos y la confiabilidad del estadístico alfa de cronbach de 0,919 para el cuestionario de comunicación organizacional con 29 ítems y 0,846 para el cuestionario del desempeño laboral con 32 ítems. Así mismo la población se representa por una muestra censal por el total de 27 trabajadores en la Gerencia Regional de Energía y Minas – Moquegua, 2018.

Luego de analizar los antecedentes internacionales y nacionales relacionados y similares con el tema de investigación se llega a la conclusión que en su mayoría de las investigaciones se da una influencia o relación positiva o significativa entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral así como señala **(Tipantuña, 2015)**, en su tesis titulada *“Comunicación Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A”*, y **(Balarezo, 2014)** en su tesis titulada *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”*, en donde los autores en base a sus investigaciones resultan como sustento ante la investigación presente.

Según los resultados obtenidos se demuestra y se concluye que existe una relación directa, en donde p-valor = 0,001 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.593$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre

la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Lo que hace referencia a una buena comunicación organizacional resulta de gran importancia para mejorar positivamente el desempeño laboral, así mismo se hace referencia a la autora (**Manzano, 2017**) quien resalta que la comunicación influye directamente y positivamente en el desempeño laboral en su tesis titulada *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016”*.

Es de relevancia mencionar que el presente estudio se respalda por la teoría clásica que surge por el ingeniero Frederick Wilson Taylor, siendo un autor reconocido internacionalmente y experto en comunicación organizacional y desempeño laboral.

Por ultimo cabe mencionar que los resultados obtenidos son en base al objetivo general establecido inicialmente “Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas –Moquegua 2018”, así mismo también se estableció objetivos específicos, identificar la relación que existe entre las funciones y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua 2018, identificar la relación que existe entre el comportamiento y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua 2018, e Identificar la relación que existe entre el rendimiento y la comunicación organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA. - Relación directa, en donde p-valor = 0,001 (sig. Bilateral) es menor a 0.05, dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.593$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018.

SEGUNDA. - Relación directa entre la comunicación organizacional y las funciones desempeñadas por los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.535$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y las funciones desempeñadas por los trabajadores.

TERCERA. - Relación directa entre la comunicación organizacional y el comportamiento de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se corroboran con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.508$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el comportamiento de los trabajadores.

CUARTA. - Relación directa entre la comunicación organizacional y el rendimiento de los trabajadores de la Gerencia Regional de Energía y Minas -Moquegua, 2018. Dichos resultados se confirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.531$) el cual indica que existe una correlación directa y moderada entre la comunicación organizacional y el rendimiento de los trabajadores.

5.2. Recomendaciones

PRIMERO.- Se recomienda al gerente, y al representante de la área de energía, medio ambiente, recursos humanos, tramite documentario, asesoría jurídica, fiscalización minera e informática de la gerencia regional de energía y minas – Moquegua, aplicar canales de comunicación formal: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal ya que en dichos canales toda información debe influir, coordinar e interpretar, para posteriormente alcanzar metas y objetivos comunes dentro de la organización.

SEGUNDO. - La comunicación descendente se debe de aplicar para cualquier proceso de transmisión de información, que inicia desde las altas jerarquías hacia los subordinados, todos los trabajadores tienen que tener muy en claro los objetivos de la organización, así como también las instrucciones de trabajo antes de iniciar su jornada laboral además de las prácticas y procedimiento que deben tomar en cuenta en el desempeño de sus funciones.

TERCERO. - La comunicación ascendente que inicia desde los niveles más bajos (subordinados) hasta los niveles jerárquicos más altos, debería de ser más constante y activa ya ante cualquier problema, queja, reclamo, informes de desempeño, información contable y financiera el gerente tiene que tener la información y el mensaje correcto para previas coordinaciones para la toma de decisiones y la solución de problemas necesarias con mayor rapidez.

CUARTO. - La Comunicación horizontal, debe de existir en todas las áreas de la Gerencia Regional de Energía y Minas - Moquegua, deben de aportar respecto a cualquier toma de decisión ya sea en actividades, o para la solución de problemas y coordinaciones intradepartamentales, que se da entre los niveles de jerarquías similares dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amolio, E. (2006). En *Cultura, Comunicación y Lenguajes* (págs. 25-26). Caracas: Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC UNESCO).
- Ancco, M. (2016). *Comunicación organizacional y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay 2015*. Chimbote: Alicia Concytec - Acceso Libre a Información Científica para la Innovación.
- Balarezo, B. (2014). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAN MIGUEL DRIVE*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Chandlers. (1962). *COMUNICACION ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/147852367j/teoria-de-la-contingencia>
- Chiavenato, E. (2007). *ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS, el capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL "la dinámica del éxito en las organizaciones"*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En *Comportamiento Organizacional* (pág. 311). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional - segunda edición. En I. Chiavenato, *Comportamiento organizacional - segunda edición* (pág. 305). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional - Segunda Edición. En I. Chiavenato, *Comportamiento organizacional - Segunda Edición* (pág. 307). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comunicación. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional* (pág. 307). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Comunicación Organizacional. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chuquipul, N., & Lopez, G. (15 de Abril de 2014). *Academia*. Obtenido de Academia: <https://www.academia.edu>
- DIRAE*. (2017). Obtenido de DIRAE: <https://dirae.es>

- Flores, L. (2017). *Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal del Hospital Corazón de Jesús ciudad de El Alto, gestión 2015*. La Paz: Repositorio Institucional - Universidad Mayor de San Andrés.
- Guillen, D. (2016). *Comunicación Organizacional Interna y Desempeño Laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios - Independencia - 2015. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo - Escuela de Postgrado, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, Roberto, Fernandez, Carlos, & Baptista, María de Pilar. (2010). *Metología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- López, L. (2015). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2014*. Andahuaylas : Universidad Nacional José María Arguedas.
- Manzano, H. (2017). *La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca - 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Marciani, E. (2017). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES HUMANAS DEL PERSONAL DE LA OFICINA EJECUTIVA DE SUPERVISIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2016*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Metodología de la Investigación - Quinta edición. (2010). En R. Hernández, Fernández, Carlos, & Baptista, María del Pilar, *Metodología de la Investigación - Quinta edición* (págs. 80-82). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre competencias y el desempeño laboral*. Editorial Academica Española.
- Skinner. (s.f.). Obtenido de La teoria contingencial en la administracion : <file:///C:/Users/usuario/Downloads/330-1-1034-1-10-20161108.pdf>
- Skinner. (s.f.). *Comunicacion Organizacional*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/147852367j/teoria-de-la-contingencia>
- Tipantuña, N. d. (2015). *La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.