



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU
INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA
EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES
VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Alarcón Alarcón, Lucerito del Rosario

Bach. Vásquez Cubas, Jaqueline

Asesor:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel - Perú
2020**

TESIS

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Urbina Cardenas Max Fernando
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres por ser los pilares más importantes y demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

AGRADICIMIENTO

Agradezco a Dios por protegernos durante todo el camino, dándonos fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida. Así mismo a nuestra familia en especial a nuestras madres que con su demostración de ser un ejemplo para nosotras, nos han enseñado a no desfallecer, ni rendirnos ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas por habernos tenido paciencia y por el apoyo infinito en la elaboración de nuestra tesis.

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general Determinar la relación existente entre la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017. El estudio tuvo un tipo de investigación descriptiva, Correlacional la cual permitió determinar la relación entre las variables comunicación organizacional y conflictos laborales. Se utilizó la técnica de la encuesta y con un cuestionario conformado por 23 reactivos, el mismo que se aplicó a una muestra conformada por 15 colaboradores de la empresa objeto de estudio. Entre los resultados se encuentra que existe relación significativa entre la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL. Los factores que influyen en los conflictos laborales en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017 son: la información inexacta, la desproporción entre necesidades y medios y la información incompleta en la toma de decisiones.

Palabras claves: comunicación organizacional, conflictos laborales

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between organizational communication in labor disputes of the company Imports and Exports Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo - 2017. The study had a type of descriptive, correlational research which allowed to determine the relationship between the variables organizational communication and labor conflicts. The survey technique was used and a questionnaire consisting of 23 items, the same applied to a sample consisting of 15 employees of the company under study. Among the results is that there is a significant relationship between organizational communication in labor disputes of the company Importaciones y Exportaciones Virgen Del Carmen EIRL. The factors that influence labor disputes in the company Imports and Exports Virgen del Carmen EIRL- 2017 are: inaccurate information, the disproportion between needs and means and incomplete information in decision-making.

Keywords: organizational communication, labor conflicts

INDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADICIMIENTO | iv |
| RESUMEN | v |
| ABSTRACT | vi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 34 |
| 1.4. Formulación del problema | 52 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio. | 52 |
| 1.6. Hipótesis..... | 54 |
| 1.7. Objetivos | 54 |
| 1.7.1. Objetivo general | 54 |
| 1.7.2. Objetivos específicos | 54 |
| | |
| II. MATERIAL Y MÉTODO..... | 56 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación | 56 |
| 2.2. Población y muestra. | 57 |
| 2.3. Variables y Operacionalización. | 57 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 60 |
| 2.5. Procedimientos de análisis de datos | 61 |
| 2.6. Aspectos Éticos | 62 |
| 2.7. Criterio de Rigor Científico | 62 |
| | |
| III. RESULTADOS | 65 |
| 3.1. Tablas y Figuras | 65 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 89 |
| 3.3. Aporte científico..... | 93 |
| | |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 110 |
| 4.1. Conclusiones | 110 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 112 |
| REFERENCIAS | 113 |
| ANEXOS | 121 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1 Intervalos de confiabilidad | 61 |
| Tabla 2 Confiabilidad cuestionario Comunicación organizacional..... | 61 |
| Tabla 3 Confiabilidad cuestionario conflictos laborales | 61 |
| Tabla 4 Prevalcimiento del uso de cartas o memorándum como medio de comunicación..... | 65 |
| Tabla 5 Utilización de medios formales para la comunicación..... | 66 |
| Tabla 6 Contribución de los medios formales de comunicación al logro de objetivos.. | 67 |
| Tabla 7 Intercambio de información rápida y fiable gracias a los medios de formales de comunicación..... | 68 |
| Tabla 8 Conocimiento de las funciones de cada miembro a través de los medios formales de comunicación..... | 69 |
| Tabla 9 Información reservada de la empresa filtrada en reuniones informales | 70 |
| Tabla 10 Utilización de medios informales para comunicar información de la empresa | 71 |
| Tabla 11 Existencia de medios formales para la comunicación con el jefe inmediato .. | 72 |
| Tabla 12 Facilidad para recibir información clara y precisa de parte de las jefaturas ... | 73 |
| Tabla 13 Existencia de medios y mecanismos para obtener información del jefe inmediato | 74 |
| Tabla 14 Existencia de medios formales para la comunicación entre áreas..... | 75 |
| Tabla 15 Garantía de intercambio de información entre áreas sin la existencia de conflictos | 76 |
| Tabla 16 Logro de objetivos gracias a la información compartida entre áreas | 77 |
| Tabla 17 Existencia de discrepancias por no tener información clara | 78 |
| Tabla 18 Generación de conflictos por no poseer información exacta..... | 79 |
| Tabla 19 Igualdad de interpretación de la información..... | 80 |
| Tabla 20 Trabajo en equipo y coordinación gracias a la información compartida..... | 81 |
| Tabla 21 Los medios de comunicación permiten la clara interpretación de la información | 82 |
| Tabla 22 Medios y herramientas necesarias para el cumplimiento de objetivos..... | 83 |
| Tabla 23 Información necesaria para realizar actividades..... | 84 |
| Tabla 24 Retraso en la entrega del trabajo e incumplimiento de objetivo por la información incompleta..... | 85 |
| Tabla 25 Conflictos ocasionados por falta de información | 86 |
| Tabla 26 Conflictos por diferencias de carácter e ideas | 87 |
| Tabla 27 Correlación de Pearson..... | 88 |
| Tabla 28 Programa de capacitación..... | 98 |
| Tabla 29 Costo de materiales..... | 99 |
| Tabla 30 Costo de alimentos | 99 |
| Tabla 31 Herramientas de comunicación | 100 |
| Tabla 32 Programa de integración..... | 101 |
| Tabla 33 Indicadores de reacción | 102 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 34 Scores | 103 |
| Tabla 35 Ficha de evaluación individual..... | 103 |
| Tabla 36 Ficha de resumen..... | 104 |
| Tabla 37 Indicadores de desarrollo..... | 104 |
| Tabla 38 Indicadores para medir los resultados | 105 |
| Tabla 49 presupuesto | 105 |
| Tabla 40 Financiamiento | 106 |
| Tabla 41 Flujo de caja | 106 |
| Tabla 42 Cuadra de actualización..... | 106 |
| Tabla 43 Indicadores de rentabilidad..... | 107 |
| Tabla 44 Cronograma de actividades | 108 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Prevalencia de cartas o memorándum como medio de comunicación | 65 |
| Figura 2 Utilización de medios formales para la comunicación | 66 |
| Figura 3 Contribución de los medios formales de comunicación al logro de objetivos | 67 |
| Figura 4 Intercambio de información rápida y fiable gracias a los medios formales de comunicación | 68 |
| Figura 5 Conocimiento de las funciones de cada miembro a través de los medios formales de comunicación | 69 |
| Figura 6 Información reservada de la empresa filtrada en reuniones informales | 70 |
| Figura 7 Utilización de medios informales para comunicar información de la empresa | 71 |
| Figura 8 Existencia de medios formales para la comunicación con el jefe inmediato | 72 |
| Figura 9 Facilidad para recibir información clara y precisa de parte de las jefaturas | 73 |
| Figura 10 Existencia de medios y mecanismos para obtener información del jefe inmediato | 74 |
| Figura 11 Existencia de medios formales para la comunicación entre áreas | 75 |
| Figura 12 Garantía de intercambio de información entre áreas sin la existencia de conflictos | 76 |
| Figura 13 Logro de objetivos gracias a la información compartida entre áreas | 77 |
| Figura 14 Existencia de discrepancias por no tener información clara | 78 |
| Figura 15 Generación de conflictos por no poseer información exacta | 79 |
| Figura 16 Igualdad de interpretación de la información | 80 |
| Figura 17 Trabajo en equipo y coordinación gracias a la información compartida | 81 |
| Figura 18 Los medios de comunicación permiten la clara interpretación de la información | 82 |
| Figura 19 Medios y herramientas necesarias para el cumplimiento de objetivos | 83 |
| Figura 20 Información necesaria para realizar actividades | 84 |
| Figura 21 Retraso en la entrega del trabajo e incumplimiento de objetivo por la información incompleta | 85 |
| Figura 22 Conflictos ocasionados por falta de información | 86 |
| Figura 23 Conflictos por diferencias de carácter e ideas | 87 |
| Figura 24 Organigrama actual de la organización | 95 |
| Figura 25 Organigrama propuesto | 96 |

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El actual informe de indagación trata sobre la comunicación organizacional y su incidencia en los conflictos laborales de la Empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L ubicada en la Ciudad de Chiclayo. Por medio de esta investigación se pretende mejorar la comunicación entre las áreas, identificando los conflictos que conllevan a tener dificultades para trabajar en equipo. Asimismo, se planteó un problema que fue, ¿De qué manera la comunicación organizacional incide en los conflictos labores de la entidad Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo - 2017? La investigación se justifica ya que tiene como objetivo regenerar las relaciones laborales entre sus jefes y trabajadores, optimizando las relaciones comerciales con la empresa y sus clientes, perfeccionando la productividad del trabajador administrativo, fomentando el trabajo en equipo, disminuir los niveles de rotación y despido del personal para evitar los malos entendidos, las quejas, reclamos y disconformidades a futuro que se presentan en la organización. La comunicación organizacional tiene concordancia significativa con los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017. El objetivo general es Determinar cómo incide la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017.

1.1. Realidad problemática

Las grandes corporaciones internacionales han dimensionado sus entornos de comunicación para optimizarlos con la finalidad de llegar de manera más efectiva a los clientes tanto internos como externos. Es en este punto donde es exigible un plan de comunicación que apoye a la estrategia organizacional.

En el contexto Internacional, Gamboa (2016) en Guatemala en la Municipalidad de San Miguel Petapa, se realizó un estudio diagnóstico en cuanto a comunicación organizacional interna y externa, donde se descubrió que, aunque la organización contaba con pilares como la misión y visión, los empleados aun los desconocían dado que no existía identidad empresarial, además no se conocían los objetivos ni mucho menos la estrategia a seguir para alcanzar los objetivos (p.120-123).

De manera muy semejante, la comunicación en las organizaciones se ve perjudicada en el momento que carece una planificación y el bajo control de información, Alcivar & Jiménez (2016) en Guayaquil, se estudió la comunicación organizacional en el Hotel Hilton Colon donde la comunicación organizacional interna se presentaba de forma espontánea e inadecuada, producto de la ineficiente planificación y organización al no poseer un área que se encargue del manejo de la información de procesos y flujos además de la escasa difusión de las normas organizacionales (p.56-59).

Además, cabe destacar que la comunicación dentro de las organizaciones es afectada cuando hay un quiebre tanto en la información vertical como horizontal, Queris, Almirall, Capote, & Daniel (2015) en Cuba, la gestión de la comunicación era deficiente y aunque existe una percepción favorable de la administración de la empresa, aspectos como la imagen, el flujo de información vertical y descendente aún permanecen negativos puesto que los canales de comunicación eran reacios y exista escasa retroalimentación (p.161-174).

Del mismo modo, la deficiente comunicación organizacional tiende a causar que el personal no cumpla con el tiempo de entrega de productos y como consecuencia afecta la eficiencia de la empresa, Ospina, Rojo, & Zuluaga (2014) en Colombia, se da el caso de Genarali una aseguradora con presencia en más de 68 países a nivel internacional donde la falta de comunicación causaba que cada área de la empresa funcione como un ente independiente desligado de la organización. El área técnica de la organización no cumplía con los tiempos pactados en el proceso operativo y el área de cartera de clientes cancelaba pólizas sin gestionar los pagos oportunamente. Estas áreas poseían problemas de

comunicación por lo que afectaban la secuencia de los procesos y menguaban la eficiencia de la empresa (p.93-95).

Por el contrario, existen casos donde los superiores son los responsables que se dañe la comunicación interna en el momento que no es lo suficiente transparente ni claro cuando delega responsabilidades a su personal, Umaña (2014) en Guatemala, se realizó un estudio de comunicación interna en un establecimiento de comida Gourmet indicando como una comunicación ineficiente pues las instrucciones que recibían de parte del jefe de equipo no eran claras por lo que las tareas que se realizaban no cumplían con los objetivos planteados. Los comunicadores no contribuían a una comunicación interna y fluida, además de ser de tipo descendente lo que iba en contra de los empleados que deseaban una comunicación de tipo horizontal (p.34-37).

En el contexto Nacional, Guevara & Salazar (2016) realizaron un estudio en una compañía dedicada a ejecutar inspecciones técnicas vehiculares, desvelándose que la organización poseía un sencillo sistema de gestión utilizando un manual de organización y funciones. Sin embargo, no existía un método de comunicación interna entre colaboradores y la alta gerencia por lo que no se podía transmitir correctamente la información y no se alcanzaban la misión y visión además de incumplirse los valores organizacionales (p.74-77).

Simultáneamente, si las empresas no logran establecer un plan para conseguir los objetivos de manera efectiva, tiende a provocar que los colaboradores desconozcan el proceso para cumplirlos, Vera (2016) sostiene que la comunicación interna de la organización se vio afectada por la ineficiencia de los procesos del área administrativa quienes no ejecutan un correcto sistema de información a nivel global. La existencia de escasa planificación lograba que los objetivos no se cumplieran dado que los documentos necesarios para que se lleven a cabo no se difundían entre los empleados. Por otro lado, la empresa presentaba conflictos entre los empleados lo que desencadenaba inadecuadas relaciones interpersonales (p.55-60).

Dentro de esta perspectiva, cuando el mensaje no es suficientemente conciso tiende a que los colaboradores se les presente dificultades y dañen el proceso comunicativo, Duarte (2015) estudió el tema de la comunicación interna de las carreras profesional de una universidad, desvelándose un problema que afectaba desde el punto más elevado de la jerarquía organizacional hasta los trabajadores de línea. Se evidenciaron tiempos muertos

en la transmisión de la información recibiendo los mensajes importantes con tiempos de retraso perjudicando la sistematización del proceso comunicativo (p.110-115).

Desde otro enfoque, los superiores cometen el error de no empoderar a sus colaboradores, lo cual provoca que brinden una pésima atención a los usuarios y la imagen institucional se vea perjudicada, Castro (2015) estudió la influencia de la comunicación sobre la cultura de una municipalidad provincial, identificándose problemas como la burocracia fuertemente acentuada donde el empoderamiento de los empleados era inexistente afectando al área de atención al usuario en cuanto a la comunicación interna. Los canales que se utilizaban para comunicar la información eran tradicionales como escritos o reuniones dejando de lado aquellos donde la comunicación se puede hacer más rápida como correos corporativos e intranet (p.5-15).

En relación con lo anterior, la comunicación entre los colaboradores se ve afectada cuando no les dan la oportunidad de manifestar sus opiniones ante sus superiores y los canales de comunicación no son los más apropiados para que se lleve a cabo, Diego & Pérez (2015) realizó un estudio en la gerencia de desarrollo económico local de una municipalidad identificándose su deficiencia por la desarticulación de sus labores fomentando una comunicación vertical. Los canales de comunicación que se utilizaban en la organización no permitían a los directivos recoger las opiniones del personal subalterno y creaban una cultura de desinformación en el personal. El único medio de comunicación que poseía la entidad era a través del correo electrónico personal de cada empleado (p.57-80).

En el contexto local, la empresa de Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L actualmente viene presentando una comunicación informal generando conflictos laborales por parte de los propietarios de la empresa, gerencia, Administración trabajadores (vendedores), clientes y promotores de la empresa lo cual no se viene respetando un conducto regular que existe en una comunicación formal, además no se cumple la jerarquía del estatus horizontal de la organización, ya que cuando se presenta algún problema tanto promotoras como clientes de la empresa recurren directamente a los dueños de la empresa abrumando con quejas, reclamos o disconformidades que se pueden solucionar en primera instancia siguiendo la jerarquía de la organización.

Además, esta falta de comunicación en la organización viene afectando principalmente a los trabajadores de la empresa ya que los clientes se comunican

directamente con propietarios o gerente para tener un mejor trato o precio de los productos, es así que no se toma en cuenta la participación del trabajador (supervisor zonal) infligiendo sus funciones y comisiones de sus ventas.

La comunicación que se da en la organización un 50 % se da verbal (propietarios, gerencia y administración, el otro 48 % se da a través de correos (administración y trabajadores) y el 2% de forma escrita, lo que afecta la comunicación viene principalmente parte de propietarios ya que es una empresa familiar lo cual no se tienen conocimiento por el grado de educación influye a que no se respete las normas, escales de la organización y los nexos de la comunicación es así que se genera la comunicación de forma informal.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Polo (2018) argumenta la Indagacion denominado, Diagnóstico de comunicación organizacional interna y propuesta de mejora para el instituto psiquiátrico sagrado corazón durante el año 2018 elabora en Ecuador, procuró dar respuesta al objetivo de Realizar el diagnóstico de comunicación interna en el Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón. Para llegar a la finalidad se propuso una indagación de naturaliza cualitativa de tipo descriptivo y de corte transversal no experimental, con una población de 203 trabajadores de igual manera fue muestra de estudio. Se encontró que en el Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón la falta de comunicación de los jefes con sus subordinados, escasa comunicación de la gerencia general con los empleados, falta de conocimiento sobre políticas internas y beneficios corporativos, entre otros; lo cual evidencia la calidad de la comunicación organizacional interna, por lo cual debido a las falencias encontradas no solamente se afecta esta arista, sino otras importantes como la motivación, las relaciones jefe subordinados, etc.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Andrade (2005) en el que señala que la comunicación organizacional consiste cuando los colaboradores logran enviar y compartir el mismo mensaje con sus compañeros de manera efectiva y a la vez con el público externo. Así mismo, en el aporte práctico, el autor pudo llegar a que los participantes se encuentren mayormente motivados y las relaciones mejoren, con el

propósito que la comunicación sea transparente y a la vez se creen campos de confianza para que puedan laborar con total tranquilidad.

Delgado (2018) en su investigación Estudio de la Comunicación Organizacional Interna de Radio Pública Pichincha Universal (2014-2017), realizada en Ecuador, busco hallar respuesta al objetivo, Examinar los canales de comunicación interna de Radio Pichincha Universal, para determinar fortalezas y debilidades que permitan establecer una comunicación interna efectiva y promover el sistema de valores de la institución con el personal. Para dar respuesta al objetivo se indago una averiguación de naturaleza de perspectiva cuantitativa de nivel descriptivo en donde se tomó una población de 50 trabajadores, igual a la muestra, usó el cuestionario de 14 interrogatorios para la recaudación de datos. La comunicación interna de radio Pichincha Universal no tiene establecidos claramente los procedimientos comunicacionales; además que no cuenta con un departamento especializado que coadyuve activamente en el asesoramiento de comunicación, evidentemente esto afecta el proceso de comunicación organizacional que lo trae repercusiones en la cultura institucional y por ende en el clima laboral ya que al no existir una adecuada comunicación, los obreros se sentirán insatisfechos en sus puestos de trabajo y no rinden adecuadamente.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Fernández (1977) en el que manifiesta a la comunicación organizacional donde describe principalmente a aquellos actividades que facilitan y agilizan los mensajes que se promueven los puestos de trabajo, de tal manera que se compartan opiniones y conductas apropiadas para cumplir con las metas empresariales. Del mismo modo, en el aporte práctico, el autor determinó que una eficiente comunicación organizacional interviene claramente con el clima de la organización, ya que los colaboradores se sentirán a gusto con las funciones que desempeñan en sus puestos y por ende su rendimiento será el más óptimo.

Velásquez & Villavicencio (2016) en su investigación Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016”, elaborada en Ecuador, busco dar respuesta al objetivo de Identificar el nivel de estrés laboral del personal profesional de salud y su percepción del desempeño laboral diario, evaluado con

escalas previamente validadas, en el Hospital Luis Gabriel Dávila de la Ciudad de Tulcán (Carchi – Ecuador) durante el periodo de Septiembre – Octubre del año 2016. Para lograr el fin de estudio, se diseñó una indagación de naturaleza cualitativa de nivel exploratorio descriptivo, realizada en una población de 167 colaboradores, asimismo fue muestra de estudio, se empleó el cuestionario para la recolección de datos. Los niveles de estrés presentado en los trabajadores del hospital Luis G. Dávila son más elevados en quienes laboral 12 o más horas diarias, a su vez también en quienes ocupan distinto cargo diferenciándose así que el personal de la salud presente niveles de estrés más elevados que el personal administrativo, por consecuente esto puede afectar el trabajo de los colaboradores.

Estos autores en su tesis, utilizaron la teoría de McEwen (2012) en el que afirma que el estrés es una tensión que ha sido causada por situaciones desfavorables, que causan efectos negativos en la psicología de los colaboradores y en muchas ocasiones los daños pueden ser muy severos. En cuanto al aporte práctico, los autores determinaron que, cuando el estrés llega a ser reducido, los colaboradores podrán tener mayor flexibilidad en sus horas de trabajo, una comunicación más transparente y por ende su desempeño laboral será más eficiente, lo cual le resulta bastante ventajoso para la empresa.

Freire (2015) en su investigación Comunicación Organizacional y Clima Laboral: Diseño de un Plan de Comunicación Interna para mejorar el clima laboral en el área servicio al cliente de la empresa CONECEL S. A. Quito – Ecuador, elaborada en Ecuador, busco dar respuesta al objetivo de Diseñar un Plan de Comunicación Interna para mejorar el clima laboral en el área servicio al cliente de la empresa CONECEL S. A. Quito – Ecuador. Para conseguir el objetivo se programó una exploración de naturaleza mixta de tipo exploratorio descriptivo no experimental, donde se formó con una población 85 personas del mismo modo que fue muestra de estudio, se empleó el cuestionario y la entrevista para la recolección de datos. En CONECEL existen separaciones tanto en gerencia como los demás niveles jerárquicos de la empresa esto ha hecho que exista una inadecuada comunicación organizacional y a su vez produce una deficiente participación de los empleados en asuntos y temas importantes de la empresa.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Martínez (1991) en el que argumenta a la comunicación organizacional se refiere al asunto en el que un colaborador mantiene contacto con otro mediante un mensaje; y como consecuencia, debe de dar una respuesta por parte de él. En lo que se refiere al aporte práctico, el autor determinó que una mala jerarquía dentro de las organizaciones puede perjudicar notablemente la comunicación, lo que conlleva a que los empleados no se sientan partícipes ni importantes en el momento que se tomen decisiones.

En Argentina, Ruiz (2015) en su tesis denominada conflicto laboral en el subterráneo: el discurso periodístico y su impacto en los usuarios / lectores; cuyo objetivo fue analizar las percepciones de los usuarios del subterráneo, tanto lector de La Razón y El Argentino, en torno al conflicto laboral en el subterráneo y al rol de sus actores desde agosto de 2012 a mayo de 2014. Se siguió una sistemática de tipo explicativo y no experimental (longitudinal), del mismo modo la población y muestra fueron formadas por 204 usuarios, y su primordial elemento de recopilación de datos fue el cuestionario estratificado. Esta investigación finaliza que el conflicto laboral posee su origen en un traspaso de la titularidad del servicio del subterráneo; ya que el conflicto laboral presente en el subte, ha ido agudizando conforme el paso del tiempo, actualmente desde el punto de vista legal y jurídico se presenta una contradicción entre los derechos del sindicato del subterráneo y las normas internacionales por motivo que existen muchas implicancias políticas entorno a este conflicto laboral, las cuales no permiten hallar una solución grupal. Por otro lado el diario La Razón trata de disminuir la gravedad de este conflicto, convirtiéndolo en un problema gremial; donde la población en general tiene la percepción que este conflicto requiere de la intervención de un mediador legal .La investigación recomienda que el conflicto laboral entorno al sindicato del subterráneo requiere de la intervención judicial de un mediador, para hallar un acuerdo en común entre las partes involucradas, donde los miembros del subterráneo busquen mecanismos formales de comunicación que les facilite encontrar un camino viable de solución, la cual no permita a las entidades públicas que se dirijan en contra de los derechos sindicales de las personas.

El autor de esta investigación, se basó el la teoría de Cresto (2013) en el que señala que los conflictos laborales se dan en el momento cuando las políticas de la empresa afectan directamente a la tranquilidad del personal, en donde si no se promueve una

solución, puede llegar a darse los sindicatos. Así mismo, en cuanto al aporte práctico, el autor logró que para que se reduzcan los conflictos laborales, las áreas de la empresa deben de compartir un mismo mensaje y propósito, de tal forma que se tomen mejores decisiones de solución ante cualquier problemática que se presenta.

Duran (2015) en su investigación El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato, realizada en Ambato, Ecuador exploró dar respuesta al objetivo de Investigar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato. Para alcanzar el objetivo se trazó una indagación de naturaleza cuantitativa y un esquema de contrastación no experimental corte colateral, donde la población y muestra de estudio se realizó con 60 individuos, se empleó un cuestionario que constaba de 20 preguntas para la recolección de datos. El clima organizacional es negativo debido a la falta de una adecuada comunicación entre jefaturas y áreas implicadas en el sistema organizacional del Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato que ha redundado en la desmotivación de los funcionarios y personal involucrado. Es notorio un liderazgo autocrático el cual, sumado a la ausencia de reconocimientos, constituyen factores negativos en el que se ven implicados la mayoría de los trabajadores. Es importante puntualizar estos errores para restablecer el óptimo desempeño de quienes representan no solo al sector público sino a una importante Institución del Estado.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Brunet (1987) en el que señala que el clima organizacional consiste cuando el personal de trabajo logra comprender la forma de cómo son los procesos dentro de la empresa y que su comportamiento ante los objetivos planteados depende gran parte del ambiente que los rodea. Del mismo modo, en cuanto al aporte práctico, el autor propuso un buen clima laboral, la cual permite que los miembros de la compañía logren promover una buena comunicación, tanto entre ellos como con los superiores, y que, además, el grado de motivación será más alto para que se desempeñen eficientemente en sus puestos de trabajo.

En Ecuador, Balarezo (2014) en su tesis denominada la comunicación organizacional interna y su incidencia en el perfeccionamiento organizacional de la empresa San Miguel Drive; cuyo fin fue analizar la incidencia de una incorrecta comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la entidad San Miguel Drive. En la indagación se utilizó una metodología descriptiva, correlacional y explicativa, con respecto a la población y muestra fueron preparadas por 30 personas que prestan tareas en dicha empresa. El instrumento más importante de recolección de datos fue el cuestionario, la técnica resumen (análisis documental). Éste sondeo concluye que las carencias que forman parte de la comunicación organizacional de la compañía, inciden en la capacidad de coordinación de sus propias actividades e influyen tanto en su productividad como en las actitudes de sus propios trabajadores (relaciones interpersonales). La investigación recomienda definir los canales de comunicación formal de la empresa, ya que estos afectan la productividad de sus empleados, asimismo realizar un análisis de la distribución de funciones dentro de la empresa para así perfeccionar el compromiso en equipo entre los participantes, finalmente otra recomendación es diseñar estrategias que permitan perfeccionar la comunicación organizacional de la compañía para que de esta manera se genere compromisos entre trabajador y empresa.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Andrade (2010) en el que afirma que la comunicación organizacional se centra la integración y cooperación entre todos los colaboradores para cumplir de manera satisfactoria los objetivos empresariales planteados en un inicio. En lo que se refiere al aporte práctico, el autor logró plantear estrategias en donde fortalecen la comunicación de los miembros de la organización y que, además, se generó compromiso con el propósito que se cumplan con las metas planteadas y asuman con bastante responsabilidad las funciones que se les encargan.

En México, Díaz (2014) en su tesis denominada comunicación organizacional y trabajo en equipo (estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenago); cuyo objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenago. En la investigación usaron una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental y de diseño transversal, la población y muestra constataron a 45 individuos que desempeñan labores dentro de la empresa. La investigación concluye

que la comunicación organizacional en la empresa incide considerablemente en el nivel de trabajo en equipo de sus trabajadores, pues los medios de comunicación más utilizados en la empresa son por escrito y el correo electrónico, sin embargo los tipos más comunes de comunicación formal dentro de la empresa es la ascendente, descendente y cruzada, la cual se refleja en los problemas de la cooperación entre trabajadores e influye en el rendimiento individual de cada trabajador. Generalmente en los equipos de trabajo de la empresa, participan empleados de diferentes especialidades de tal manera que la empresa tiene que mejorar la armonía de su centro de trabajo. La investigación recomienda fortalecer la calidad de los canales formales de la empresa, de modo que estos puedan llegar a todos sus trabajadores, aumentar la amplitud del servicio de internet, para que los trabajadores de la empresa puedan tener comunicación permanente, y por último la empresa debe enfocarse en mejorar las relaciones de convivencia entre trabajadores y empleados haciendo uso de dinámicas que ayuden a mejorar la cooperación entre sus empleados.

El autor de la investigación, se basó en la teoría de Alcaraz (2006) en el que señala que la comunicación organizacional es un ciclo en el que se logra intercambiar una serie de información, experiencias y opiniones, en el que se da entre dos colaboradores a más para fines empresariales. En cuando al aporte práctico, el autor logró que se formen equipos de trabajo y exista cooperación entre todos los miembros de la empresa, además, implementó nuevos canales de comunicación de tal manera que la estadía del personal sea duradera y se pongan en práctica muchas dinámicas para que se creen vínculos de confianza.

A nivel nacional

Pérez (2018) en su averiguación Comunicación interna y su relación con el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017, desarrollada en Tarapoto, exploró en dar respuesta al objetivo de decretar la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la municipalidad distrital de Soritor – 2017. El fin de alcanzar el objetivo fue plasmar una busca de naturaleza cuantitativa de tipo descriptiva correlacional de corte transversal, la población se realizó con 80 trabajadores y también fue muestra de estudio, se empleó el cuestionario para la recolección de datos. La comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Soritor denominada mala, debido que las decisiones que son incluidas por los jefes de área, oficinas y unidades orgánicas para el cumplimiento de las tareas asignadas a los colaboradores no son las adecuadas,

porque no se logra concretar una idea correcta para cumplir una meta, por la falta de comunicación eficiente. Los trabajadores tienen dudas sobre la información, lo cual conlleva a interrogantes que no pueden resolver en un periodo de tiempo adecuado, así mismo el intercambio de información que se da entre las áreas, oficinas y unidades orgánicas no son las adecuadas para el buen desarrollo de las actividades y el pleno cumplimiento de los objetivos.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Morales (2012) en donde señala que la comunicación interna hace referencia a todos los elementos conformados en la organización y en el que todos los colaboradores deben de estar direccionados a cumplir la misma meta. Así mismo, en el aporte práctico, el autor pudo promover una buena comunicación organizacional en donde se desarrollan grandes actividades que mejore las relaciones interpersonales que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, además, pudo determinar que existían tareas que no eran las más apropiadas en función a las competencias de los colaboradores.

Anselmo (2018) en su investigación Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince – 2018, elaborada en Lima, investigo dar respuesta al objetivo de decretar la relación que preexiste entre la comunicación interna y la cultura organizacional en los participantes de la empresa AKRON International S.A.C del distrito de Lince – 2018. El propósito de conseguir el objetivo se programó una indagación de naturaleza cuantitativa de tipo exploraría descriptiva de delineación no experimental de corte transversal, de manera obtuvo una totalidad de 60 obreros así como la modelo de estudio, se empleó el cuestionario para la recaudación de datos. Ejecutar un programa con el fin de reparar los términos comunicacionales dentro de la empresa, enfocada a realizar y ampliar perfecciones procesos para transferir información de manera eficaz y así alcanzar un mayor conocimiento de los mismo; además favorecer a ampliar un mejor conocimiento organizacional y por ende se mejora comunicación interna.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Robbins y Judge (2009) donde afirma que la comunicación interna se fundamenta en una serie de etapas en donde un trabajador trasmite un mensaje a otro de tal forma que llegue a comprenderlo de manera clara y precisa. En cuando al aporte práctico, el autor pudo implementar un programa que

mejore los procesos de comunicación, en tal medida que los mensajes sean más efectivos y comprendidos por los receptores, además, esta estrategia sirvió para que se desarrolle una buena cultura y todos compartan la misma filosofía empresarial.

Barral (2018) en su investigación Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018, obtenida en Lima, examino dar respuesta al objetivo de establecer la relación entre. Para el logro de este objetivo se planeó una investigación de naturaleza cuantitativa de prototipo característico correlacional de esquema no experimental de corte transversal, con una cantidad de 46 individuos del mismo modo fue muestra de estudio. Implantar talleres enfocados principalmente a directores para el mejoramiento de las competencias comunicativas, realizando reuniones, elaborando prácticas y procedimientos para las áreas administrativas, elevaría los índices de comunicación interna, así mismo también el desempeño laboral en la institución universitaria Los Olivos.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Berceruelo (2011) en el que señala que la comunicación interna consiste principalmente en un flujo de mensajes en donde circulan por la organización y que es con el propósito que todos creen vínculos de confianza. Así mismo, en el aporte práctico, el autor logró implementar una serie de talleres para los superiores de cada área, en donde se pudo incrementar sus habilidades comunicación, de tal manera que se promueva el liderazgo y por ende el rendimiento del personal vaya incrementando con el pasar del tiempo.

Carrión (2016) en su investigación Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015, elaborada en Lima, Perú busco dar respuesta al objetivo determinar la satisfacción laboral del enfermero en Centro Quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo 2015. Para alcanzar la finalidad se planteó una investigación cuantitativa con un esquema de contrastación no experimental corte transversal, se tomó una población y muestra de 34 expertos de Enfermería, se designó un cuestionario para la recopilación de datos. La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico en el Hospital Dos de Mayo, la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por

parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Palma (2004) en la que afirman que la satisfacción laboral se refiere al bienestar y complacencia de los colaboradores para cumplir determinados objetivos que han sido planteados anteriormente. En cuanto al aporte práctico, el autor determinó que el grado de satisfacción es bajo en el momento que los colaboradores no reciben un gran sueldo que les permita solventar sus necesidades básicas y también reciben un mal trato por parte de los superiores, lo cual origina que se presenten dificultades en el momento que desempeñan sus funciones.

Morales (2016) en su sondeo Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en asistencia de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016, sofisticada en Lima, Perú examino dar contestación al objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Para alcanzar el objetivo se planteó una exploración cuantitativa con esquema descriptivo de corte transversal, y se tomó una población de 67 profesionales de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud al igual que fue muestra de estudio, empleó un cuestionario para la recolección de datos. Los beneficios sociales y/o remuneración se tiene como baja en la empresa y esto es debido a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales lo que interviene en la satisfacción laboral.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Robbins (2010) sobre la satisfacción laboral en la cual se asocia solamente con las recompensas y relaciones que perciben los colaboradores en sus puestos de trabajo, además, que se encuentran vinculados con la forma de cómo cumplen sus funciones. Así mismo, en el aporte práctico, el autor logró determinar que un sistema de remuneración conlleva a que el personal se sienta satisfecho, puesto que se percibe cierta desigualdad entre colaboradores y que también se promovieron capacitaciones para que mejoren sus competencias.

Gonzales & Gonzales (2015) Investigó la Aplicación de un programa de motivación para incrementar el paralelismo de satisfacción laboral de los trabajadores que conforman la Empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, Perú para dar respuesta al objetivo de conocer la causa-efecto existente entre la motivación y el nivel de satisfacción del personal operativo de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación cuantitativa de prueba no experimental de corte colateral, se trabajó con una totalidad de 60 trabajadores de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Al establecer la situación actual de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L se pudo percibir que la empresa no motiva y no recompensa a su personal es por eso que el personal se siente insatisfecho para permanecer en esta. Se demuestra la falta de Reconocimiento por su buen desempeño, corregir el trato al personal, la inexactitud de una adecuada programación de trabajo; lo que causa a un trabajador estresado y poco satisfecho en su trabajo.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Robbins (2004) en el que afirma que la satisfacción laboral consiste cuando las tareas y las recompensas se encuentran relacionadas y son de gran beneficio para que los colaboradores cuenten con óptimas condiciones y rindan de manera eficiente en sus puestos de trabajo. En lo que respecta al aporte práctico, el autor logró implementar un programa de motivación y de reconocimientos, de tal manera que los colaboradores se sientan a gusto y contentos en el momento que les encargan responsabilidades, además, que su desempeño en sus puestos fue eficientemente.

Alva & Juarez (2014) en su investigación Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014, elaborada en Trujillo, Perú busco dar respuesta al objetivo implantar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los participantes de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Para adquirir el objetivo se hizo una exploración cuantitativa con un tipo de contrastación descriptiva de corte transversal, y se tomó una población y muestra de 80 participantes de la entidad Chimú Agropecuaria S.A Trujillo, se empleó un cuestionario y así obtener la recolección de datos. Se dice que hay un paralelismo moderado de bienestar

laboral de los empleados de la empresa Chimú Agropecuaria S.A los que toman en cuenta de no ser reconocidos ante su desempeño, y la relación con sus superiores no es el apropiado; la compañía solo faculta de carácter limitada para ejecutar su trabajo y no existe satisfacción respecto a sus gratificaciones en proporción a las trabajos encomendados.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Newstron (2011) en el que afirma que el agrado laboral principalmente se centra en la condición y creencias que tiene el personal de trabajo ante su ambiente y compromiso con las metas empresariales. Del mismo modo, en el aporte práctico, el autor planteó estrategias que permitieron que cada uno de los trabajadores se sienta reconocidos por el buen desempeño que haya realizado ante una actividad, así mismo, muchos de estos reconocimientos han sido económicos y que además reciben capacitaciones constantes para que puedan obtener esos premios.

En Trujillo, Briones (2014) en su tesis denominada implementación de la obligatoriedad de la concurrencia de las partes a un extra proceso por la Autoridad Administrativa de Trabajo en la resolución de conflictos laborales. En la investigación se usó la metodología de forma cuantitativa, descriptiva, de esquema no experimental y transversal, la población y muestra constituyeron de 30 empleadores que brindan labores en la Autoridad Administrativa de Trabajo, las principales herramientas de recolección de datos concurren las notas de registros, el resumen bibliográfico, y el cuestionario de expertos. La investigación concluye que el proceso de reunión extra proceso, se caracteriza por ser un proceso rápido y dinámico, el cual se inicia a partir del pedido de intervención de las partes para que la Autoridad Nacional de Trabajo intervenga como mediador de un conflicto, sin embargo los resultados indican que la reunión extra proceso, es un mecanismo muy utilizado, ya que permite conciliar los desacuerdos entre partes interesadas; las cláusulas adoptadas en el mecanismo reunión extra proceso, permite llegar a acuerdos de paz laboral entre trabajadores y empleadores, asimismo estas influyen en el tamaño de productividad y rentabilidad de la empresa. Se puede hacer uso de este mecanismo con el fin de evitar huelgas y paralizaciones productivas. La investigación recomienda que la norma sobre el mecanismo de extra proceso, requiere una modificación de su normativa para que ambas partes puedan asistir de forma obligatoria a las sesiones de solución de conflictos; y que la Autoridad Nacional del Trabajo debería aplicar multas a las

partes interesadas que dejen de asistir a las reuniones convocadas por el mecanismo de extra proceso.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Morales (2014) en el que sostiene que los conflictos laborales se refieren a aquellas incomodidades que sienten los colaboradores en función a las decisiones que se tomen dentro de la organización y que los perjudica directamente. En cuanto al aporte práctico, el autor logró afrontar los conflictos laborales mostrando acuerdos entre los miembros de la empresa, donde se les mostró los beneficios que ellos recibirán en relación a su productividad, así mismo, se realizaron ciertas modificaciones de normativas con el propósito que los colaboradores establezcan una buena comunicación organizacional y laboren en equipo.

En Trujillo, Olivos (2014) Su tesis denominada la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo. En la indagación se hizo uso de una metodología de tipo descriptiva, correlacional, de esquema no experimental y transversal, donde la población y muestra quedaron arregladas por 147 contribuyentes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo, el principal instrumento de recolección de datos es el cuestionario. La investigación concluye que las necesidades de comunicación organizacional de la cooperativa, guardan relación con el uso de conocimientos de la información, los conductos de información formales las cuales actualmente posee la empresa, no satisfacen las necesidades de comunicación de sus socios, ya que estos no pueden poseer de forma oportuna información interna para una adecuada toma de decisiones; que las dimensiones que tienen concordancia con la calidad del servicio, son la característica de la interacción, la aptitud del ambiente físico, y la propiedad de los resultados; que la cooperativa requiere del diseño de estrategias que ayuden a fortalecer sus canales de comunicación formal; y que la empresa puede aplicar el modelo de comunicación 360 grados, con el fin de mejorar las capacidades comunicativas de su personal y de la institución. La investigación recomienda ampliar el rango del servicio de internet que utiliza la empresa, de manera que los socios que visiten las instalaciones de la cooperativa, pueden comunicarse de forma fluida entre ellos; hacer uso de los correos electrónicos con el fin de comunicar información crucial a todos los socios;

y la ejecución de talleres basados en la calidad del servicio, con el fin de mejorar la calidad del servicio de atención que ofrece a sus socios.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Sánchez y Pintado (2012) en lo que respecta a la comunicación interna en lo cual se refiere a los intercambios de mensajes que se dan entre los colaboradores, superiores y que también influye directamente en la comunicación con los usuarios. En cuanto lo que conlleva al aporte práctico, el autor logró mejorar las habilidades comunicativas en el personal, mediante el uso de tecnologías en donde todos los colaboradores se mantenían informados sobre cualquier movimiento que se de en la empresa, además, que, tras su implementación, mejoró la calidad de servicio puesto que hubo más clientes satisfechos.

A nivel local

Isla (2018) en su investigación Análisis de la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S. R. L. Sucursal Bagua Grande, en Chiclayo indago dar respuesta al objetivo de Analizar la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L., sucursal Bagua Grande. Para conseguir el objetivo se trazó una exploración cualitativa de tipo analítico descriptivo con una totalidad de 70 individuos equivalente a la muestra de estudio, se empleó el cuestionario para la recolección de datos. La comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S.R.L. es altamente efectiva debido a que los gerentes han logrado desarrollar un método de comunicación a puertas abiertas basado en el respeto y la retroalimentación. Esto es el resultado de que los gerentes no solo les comunican a los trabajadores qué es lo que esperan de ellos, sino también escuchan lo que ellos esperan de la empresa. Por lo tanto, se genera un ambiente proactivo y de confianza, lo que se traduce en que los trabajadores, sienta que se desarrolla en un ambiente con un sentido de familiaridad; el cual permitirá que ellos desarrollen las habilidades que requieren sus labores y logren cumplir sus metas.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Brandolini, Gonzáles y Hopkins (2009) en el que argumenta que la comunicación organizacional se refiere a los mensajes que se dan de manera adecuada y estratégica entre los colaboradores para que exista un buen clima laboral. En lo que se refiere al aporte práctico, el autor pudo lograr una comunicación efectiva, donde los trabajadores mostraron respeto y se daban

retroalimentación para que vaya mejorando constantemente; y como consecuencia, el ambiente fue más favorable, ya que se volvió proactivo y de confianza para que laboren de manera eficiente y alcancen los resultados esperados.

Del Carpio (2018) Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee Art, en Chiclayo, investigo dar respuesta con el objetivo de diagnosticar los flujos de la comunicación que existen dentro de la cafetería Coffee Art. Para conseguir este objetivo se programó una indagación de guía cualitativa, tipo descriptivo y de modelo fenomenológico, pues se realizó con una población y muestra de 16 individuos, utilizaron el cuestionario para la recolección de fundamentos. La comunicación dentro de la empresa no es ni óptima, ni deficiente, se encuentra en un nivel intermedio. Ya que los medios que se utilizan para transmitir la información no son los más eficientes, esto genera que el desempeño, aunque es bueno, no se desarrolla en su plenitud para alcanzar niveles óptimos.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Caprotti (1998) en el que afirma sobre la comunicación interna se describe a todos los miembros que conforman la empresa se sienten partícipes de cada actividad que se promueve y comparten información entre sí. En lo que respecta al aporte práctico, el autor logró implementar modernos medios de comunicación, en donde la comunicación fue efectiva y puedan alcanzar las metas empresariales sin problema alguno. Del mismo modo, pudieron desarrollar sus habilidades, de tal manera que beneficie a la organización y ofrezcan un mejor valor a los clientes.

Huidobro (2018) en su investigación Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de CÍA. de seguridad Prosegur S.A. de la ciudad de Chiclayo, enfatizo el objetivo para construir un plan de mejora del nivel de comunicación organizacional de la organización. Logrando adquirir el objetivo se plantearon una investigación de orientación cuantitativa, nivel descriptivo y un diseño de investigación no experimental, en la que se desarrolló con una cantidad de 82 individuos igualmente a la muestra de estudio, se empleó el estudio para la recolección de datos. La organización tiene un nivel de comunicación bajo donde sería conveniente aplicar una propuesta que permita mejorar e incrementar un nivel de comunicación fluido y positivo, que ayude a mejorar el clima organizacional y por ende mejorar la productividad de los colaboradores en la cual se realizarían los siguientes

objetivos cuatro objetivos reforzar y difundir nuevos medios de comunicación, fortalecer la comunicación ascendente, descendente, lateral así como el control y monitoreo de la comunicación.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Castro (2015) en el que señala que la comunicación organizacional se refiere a las acciones de los colaboradores donde se comparten información mediante diferentes canales de tal manera de cumplir con los objetivos. Del mismo modo, el aporte práctico, el autor planteó una propuesta en donde los niveles de comunicación fueron los más óptimos, tanto ascendente como descendente, además, se promovió un control para determinar qué factores impiden que los trabajadores se mantengan informados y puedan trabajar con mayor eficiencia.

Vargas (2015) en su investigación Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque - Chiclayo averiguo el objetivo de establecer la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque. Para lograr el objetivo se programó una indagación cualitativa de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico además se trabajó con una cantidad de 87 personales de la I.E de igual manera que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Encima, lo relativo al deleite laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la totalidad de los trabajadores se sienten insatisfechos en su organización y manifiesta esta queja de forma negativa, esquivando responsabilidades e inquiriendo formas de abandonar momentáneamente de la entidad. El origen más notable por la que los trabajadores se encuentra insatisfechos incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y estimula que siempre aumente la inquietud de los trabajadores por su organización.

El autor esta investigación, se basó en la teoría de Robbins y Judge (2009) en el que indican que el agrado laboral se describe al placer que sienten los colaboradores en relación con el trabajo que desempeñan, y que, consecuentemente, depende gran parte con su actitud. En lo que se refiere al aporte práctico, el autor logró que los colaboradores se sientan a gusto con las funciones que desempeñan en sus puestos de trabajo, mostrando una actitud positiva y asumiendo con total responsabilidad, de tal forma que todos trabajen en equipo y contribuyan a la organización.

Miranda & Pastor (2015) en su tesis denominada comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015; cuyo objetivo fue identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015. La investigación hizo uso de una metodología de tipo descriptiva, correlacional, de diseño no experimental y transversal, en el que la población y muestra fueron compuestas por 152 colaboradores los cuales brindan servicios dentro de la entidad pública, y el principal elemento de recopilación de datos fue el cuestionario, establecido en el grado de comunicación organización de Fernández (1999), y en la escala de clima social en el compromiso de Moos & Trickett (1990). La investigación finaliza remitiendo existente a una relación significativa entre las variables comunicación organizacional y clima social, ya que los ejemplos de comunicación organizacional mayormente utilizados en la entidad, son la ascendente, descendente y horizontal, cabe destacar que en la entidad pública se evidencia un correcto uso de los canales de información formales, de modo que son utilizados para dar a conocer información útil sobre sus objetivos organizacionales, así mismo el clima social de la entidad pública no es adecuado, puesto que existe una alta intervención política para la renovación de contratos de trabajo; puesto que se genera una alta incidencia de rumores dentro de la entidad, la cual se refleja en el rendimiento de los empleados. La investigación recomienda el diseño de mecanismos para la prevención de conflictos laborales dentro de la entidad; es decir la comunicación dentro del personal directivo de la municipalidad sobre la importancia de hacer buen uso de los canales de comunicación institucionales, posteriormente el área de recursos humanos de la municipalidad debe trabajar sobre las capacidades comunicativas de sus trabajadores.

El autor de este estudio, se basó en la teoría de Fernández (1999) en el que señala que la comunicación organizacional es la esencia de toda empresa, ya que permite que todos los colaboradores se mantengan informados y puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. En lo que corresponde al aporte práctico, el autor logró implementar nuevos canales de comunicación, en el que todos los miembros de la empresa tomaron importancia a sus funciones y que además mejoraron sus capacidades de transmitir mensajes tanto a sus compañeros como a sus jefes de área.

Panta (2015) en su investigación Análisis del clima organizacional y su relación al desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad de Chiclayo analizo el objetivo para saber si existía relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Plana docente del Consorcio Educativo "TALENTOS". Planteó una investigación cuantitativa con diseño descriptivo, se trabajó con una población de 25 profesores del Consorcio Educativo "Talentos" y el mismo tipo de artículo, se trajo un cuestionario para la recopilación de fundamentos. El tipo de Clima Organizacional que habia entre la Plana Docente del Consorcio Educativo Talentos, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador, por lo que sería un tipo de clima laboral muy malo, ya que no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado.

El autor de esta investigación, se basó en la teoría de Sudarsky (2007) en el que afirma que el clima organizacional conlleva a que todos los colaboradores estén conformes con las políticas y procesos administrativos que se dan en una empresa. En lo que se refiere al aporte práctico, el autor realizó mejoras en el clima actual de la organización, en donde el personal de trabajo se sintió lleno de confianza para poder formar equipos de trabajo con sus demás compañeros y a la vez se promueva una comunicación eficiente, tanto horizontal como vertical, entre todos los miembros.

Mino (2014) en su tesis designada correlación entre clima organizacional y el desempeño en el personal del establecimiento de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque; el cual tuvo como finalidad, establecer la correlación entre clima organizacional y el desempeño en trabajadores del establecimiento de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. La indagación usó técnicas de pauta descriptivas, correlacional, de diseño experimental y transversal, la población y muestra estuvo compuesta por 21 trabajadores y 136 comensales que frecuentemente visitan las instalaciones de la empresa, la trascendental herramienta de recolección de datos es el cuestionario, cual fue utilizado para evaluar las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral. La investigación afirma que coexiste un grado de corrección bajo, que despliega las variables clima organizacional y desempeño laboral, puesto que la dimensión con mínima apreciación interiormente de la variable de trabajo, fue la responsabilidad, donde demuestra que existen problemas en cuanto al trabajo en equipo, por otro lado los

principales problemas que afectan el desempeño del personal, son la ausencia de una estructura organizacional y el bajo nivel remunerativo que se otorga. La investigación recomienda el desarrollo de un (MOF), concurriendo con la finalidad mejorar la asignación de funciones evitando los conflictos entre trabajadores, otra de las recomendaciones son la creación de un área de compras y cobranzas; la formulación de estrategias las cuales tienen como propósito mejorar la capacidad de comunicación de la empresa como la de sus empleados, la aplicación de programas de capacitación para el personal que brinda la atención a sus clientes por último la reestructuración de las remuneraciones de los empleados, con la finalidad de incrementar su productividad y desempeño.

El autor de esta tesis, se basó en la teoría de Chiavenato (2012) en cual muestra que el clima organizacional está centrado en el contexto y en la motivación que tienen los colaboradores respecto a los distintos aspectos que se encuentren en sus puestos de trabajo. En lo que corresponde al aporte práctico, el autor logró implementar un programa de capacitación, de tal forma que el personal sea más eficiente en relación a sus responsabilidades para que luego pueda recibir excelentes remuneraciones; y, sobre todo, se promueva una buena comunicación entre todos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Comunicación.

Se refiere al proceso que se transfiere información, sentimientos y pensamientos entre las personas que constituyen porción de un grupo social o comunidad, también expresa que la comunicación organizacional es un método técnico y humano, donde se hace uso de medios verbales y no verbales para enviar información entre un grupo de personas que se encuentran físicamente interrelacionadas (Guzmán, 2012).

1.3.1.1. Elementos de la comunicación.

Guzmán, (2012) demuestra que los manuales de la comunicación son los siguientes:

El emisor: “Sujeto que transmite la información” (p.15)

El receptor: “Persona encargada de recepcionar la información transmitida por el emisor” (p.15).

Asimismo destaca que el proceso de la comunicación, requiere que el emisor posea habilidades comunicativas, las cuales permitan transmitir el recado de perfil adecuado, de modo que pueda ser entendido.

El código: “Procedimiento de signos que poseen criterios de uso que les conceda significado para los seres humanos; es decir que para que un código tenga éxito en el proceso de la comunicación, debe ser capaz de poder ser interpretado (p.16).

El mensaje: “Información general, que el emisor ha codificado para transmitir de modo verbal o no verbal, la cual deberá ser captada por el receptor y a través de este mensaje, se puede deducir el grado de instrucción y sensibilidad del emisor (p.17).

El canal: Es el vehículo que se transmite, adopta o enseña un mensaje; y considerando la distribución de los canales de comunicación, se logran dividir en canales originarios, que son los canales innatos que posee el hombre para relacionarse con su entorno y los canales artificiales, que son creados por el hombre para transmitir información a través del espacio y del tiempo Brandolini & Gonzales (2009, p.20).

La codificación: Es aquel proceso de conversión de un mensaje en una serie de símbolos o representaciones que deben tener sentido para un receptor, por lo cual el emisor trata de establecer comunicación de importante a los símbolos que transmite (Brandolini & Gonzales, 2009, p.20).

La decodificación: Brandolini & Gonzales (2009) afirma que es el proceso por el cual un receptor se encarga de interpretar el mensaje recibido y otorga un grado de importancia según la calidad de la información transmitida (p.21).

El ruido: Es cualquier factor presente en el entorno que puede interferir en el asunto de la comunicación, anulando el proceso de transmutación y recepción del mensaje, así mismo estos factores pueden provenir de parte del individuo (interno) como también por parte de su ambiente (externo) (Brandolini & Gonzales, 2009).

1.3.1.2. Definición de Comunicación Organizacional.

Andrade (2005) define a la comunicación organizacional como el transcurso social fundamental, donde los individuos de una empresa intercambian mensajes entre ellos y la misma organización así como también con sus diferentes segmentos de mercado objetivo.

La comunicación organizacional es un grupo de técnicas y habilidades, cuya finalidad es generar conocimiento a través del proceso comunicativo de la organización, y que este sea utilizado para desarrollar una estrategia enfocada en acelerar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una empresa y su entorno social (Brandolini & Gonzales, 2009).

Para Ansede (2010) la comunicación organizacional se define como el andamio de información que están conformados por lemas verbales y no verbales, los cuales se comunican de modo formal centralmente de una organización (p.2).

1.3.1.3. Tipos de comunicación organizacional

Según Andrade, (2005) menciona que los tipos de comunicación son los siguientes:

Comunicación organizacional interna: Es una acumulación de actividades desarrolladas por una organización donde su objetivo de crear y conservar buenas recomendaciones entre sus órganos, mediante la utilización de distintos medios comunicativos que les permita estar constantemente comunicados, constituidos y motivados para alcanzar la ejecución de los objetivos de la compañía.

Comunicación organizacional externa: Recopilación de mensajes, los cuales son otorgados por la compañía a sus diferentes públicos externos, lo cual el fin es mantener y mejorar sus relaciones comerciales, o proyectar una imagen más favorable hacia la sociedad, incluyendo la promoción de la venta de sus bienes y servicios.

1.3.1.4. Características de la comunicación organizacional

1.3.1.4.1. Integral: Andrade (2005) afirma que la comunicación organizacional posee esta característica porque comprende una gran diversidad de modalidades las cuales serán externas e internas, y de orientación vertical, ascendente, descendente, horizontal y diagonal (p.18).

Preciado (2007) conceptualiza como comunicación interna y externa, al proceso de cambio de mensajes que puede darse con los miembros de una sociedad, entre compañías y su entorno.

También destaca que la comunicación vertical, se realiza de forma ascendente o descendente entre los niveles de jerárquicos de una empresa, es decir puede darse de un nivel superior a un nivel inferior y de un nivel inferior a un nivel superior.

Así mismo indica que en la comunicación fluyen mensajes relacionados con la ejecución de tareas, órdenes, objetivos, políticas organizacionales, motivación laboral y evaluación de desempeño.

Los principales problemas de la comunicación descendente son la sobrecarga informativa, la cual explica que en casos donde exista una cantidad desbordada de órdenes, los empleados se rehúsan a tomar empeño de toda la información que toman y constituyen un sistema receptivo de información; también la falta de confianza hacia el personal, la cual genera obstaculización fluida de información hacia los niveles más bajos de la empresa por parte de los jefes superiores y la inoportunidad de la información, que significa que la información debe estar disponible en todo momento, de manera que esta produzca un beneficio para la empresa (Ansede, 2010).

Los principales problemas de la comunicación ascendente es la cortina escalar (empleados de niveles inferiores tienen problemas actitudinales en comunicarse con sus jefes superiores), y la filtración positiva de la información (que significa que algunos empleados tienden a bloquear la información desagradable hacia los niveles superiores de la empresa con la finalidad de garantizar una oportunidad crecimiento dentro de ella) (Ansede, 2010).

Ansede (2010) Por otro lado menciona que la “comunicación horizontal, se define basada en originar entre individuos que ejercen oficios de rango o importancia similar dentro de una misma área o empresa (p.18).

Según Ansede, (2010) sostiene los principales problemas de la comunicación horizontal son la rivalidad, la desconfianza interpersonal, la especialización funcional y la ausencia de motivación (p.11).

La desconfianza interpersonal, se refiere a que la competitividad de las empresas, crea lazos de desconfianza y rivalidad entre sus mismos trabajadores, la cual se reflejan en la creación de obstáculos para la transmisión sensible sobre un puesto de trabajo, que puede ser utilizada individualmente para alcanzar mayor prestigio y poder dentro de la empresa (Preciado, 2007).

El mismo comenta que la especialización funcional, hace referencia a la especialización de funciones de los empleados, puesto que genera un problema en la comunicación de información, ya que es normal que el resto de trabajadores no logren comprender en su totalidad los mensajes informativos que proceden de áreas especializadas por lo que resalta que existen brechas en la comunicación entre las diferentes áreas de una empresa.

La ausencia de motivación, se refiere a la práctica de algunos jefes inmediatos sobre el dominio de la información, de manera que permite controlar la conducta de sus subordinados, sin embargo, esta práctica tiende a mermar el grado de motivación de los empleados, puesto que no se sienten identificados con la empresa (Andrade, 2005).

Según el mismo autor expresa que la comunicación diagonal, se origina entre individuos que ejercen deberes de distinto nivel o importancia en diferentes áreas dentro de la empresa, es decir forman parte de los niveles jerárquicos los cuales no establecen una relación de dependencia entre ellas.

1.3.1.4.2. Comunicación formal: Andrade (2005) Es la comunicación que se da a través del uso de los canales formales de la empresa (p.19).

1.3.1.4.3. Comunicación informal: Andrade (2005) Es aquella comunicación que no se da a través del uso de los canales formales de la empresa, es decir que puede realizarse dentro o afuera de la empresa (p.19).

Álvarez (2013) Enfatiza la comunicación formal como una comunicación lenta y llena de formalidades las cuales guardan relación con aspectos institucionales de la empresa, donde sus principales medios son los comunicados escritos (cartas o memorándum) (p.13).

También señala que la comunicación informal, es el prototipo de comunicación social y espontanea que guarda relación con los aspectos institucionales de una empresa, sin embargo no hace uso de sus canales formales, ya que puede presentarse dentro y afuera de las instalaciones de una empresa.

Así mismo destaca que los rumores son una interpretación parcial sobre la información que se vincula con hechos o acontecimientos de una empresa, los cuales tienen su origen en la ausencia de información confiable en los canales de comunicación formal de una empresa.

1.3.1.4.4. Comunicación Interpersonal: Andrade (2005) Es aquella comunicación que se da entre dos o más personas de una empresa (p.19).

1.3.1.4.5. Comunicación Intragrupal: Andrade, (2005) Comunicación que se da entre las personas que forman parte de una misma área de trabajo (p.19).

1.3.1.4.6. Comunicación Intergrupal: Andrade, (2005) Esta comunicación se da entre personas que forman parte de diferentes áreas de trabajo (p.19).

1.3.1.4.7. Comunicación institucional: Andrade (2005) Hace uso de canales formales de comunicación, con el fin de brindar información a todos sus miembros internos (p.19).

1.3.1.4.8. Comunicación verbal: Andrade, (2005) Utiliza palabras, ya sea de forma hablada o escrita (p.19).

1.3.1.4.9. Comunicación no verbal: Andrade (2005) Es aquella comunicación que no hace uso de palabras, es decir que solo hace uso del lenguaje corporal (p.19).

1.3.1.5. Objetivos del área de comunicación organizacional interna de una empresa (Modelo de las cinco IES).

El objetivo más importante de la comunicación organizacional es respaldar el logro de objetivos de carácter institucional, fortaleciendo la identificación de los empleados con la empresa, de manera que se logre proporcionar información relevante de forma oportuna y generar una imagen favorable de la empresa, tanto de sus productos como de sus servicios; es decir, la comunicación organizacional, contengan la identificación, información, integración e imagen corporativa (Brandolini & Gonzales, 2009).

Por otro lado señalan que la identificación, requiere del uso de herramientas de investigación que permitan conocer la problemática existente en torno a la comunicación de la empresa, definiendo las necesidades de comunicación con sus empleados, asimismo determinando la necesidad de información del personal y su grado de satisfacción, comprobando la efectividad de los canales formales de comunicación que posee la empresa, y evaluar los resultados obtenidos.

La identificación de los trabajadores con su empresa, requiere que se transmita los elementos que forman parte de su cultura corporativa, es decir se necesita transmitir información sobre su misión, visión, y valores, a través del desarrollo de elementos simbólicos que forman parte de la marca comercial (Andrade, 2005).

Además, menciona que la información que se transmitirá, deberá destacar por un conjunto de características como son relevancia, confiabilidad y oportunidad, ya que esta será la que dará referencia sobre el entorno y trabajo que se realiza en la empresa.

Por otra parte, expresa que la imagen que se transmite, tiene como objetivo generar una percepción positiva de la empresa entre sus trabajadores, para asegurar la consistencia de los mensajes enviados a través de sus canales de comunicación formal.

1.3.1.6. Beneficios de la Comunicación Organizacional.

Según Cebrian, (2013) los beneficios de mejorar un método de comunicación eficaz en la organización:

Manejo eficiente de los recursos de la empresa

Mejora las relaciones interpersonales entre equipos de la entidad.

Mejora definitivamente la comunicación formal e informal

Realza la comunicación e imagen de la corporación

Mejora el grado de opinión y de capacidad de expresión de los empleados

1.3.1.7. Importancia del área de comunicación organizacional interna de una empresa.

Brandolini & Gonzales (2009) enfatizan que la finalidad del área de comunicación organizacional interna de una empresa es la siguiente:

Favorecer la identificación de los trabajadores con su empresa, puesto que para lograrlo se necesita un reforzamiento de su cultura organizacional.

Asegurando que los colaboradores de la empresa dispongan de contenido confiable y oportuno sobre sus áreas de trabajo, para que de esta manera se puedan desempeñar de forma adecuada.

Fomentar la integración entre todos los trabajadores de la empresa.

Proyectar hacia sus trabajadores una imagen favorable sobre la empresa y sobre sus bienes y servicios.

Crear y aplicar herramientas de comunicación organizacional, que permitan conocer el grado de comunicación de la empresa y sus miembros.

1.3.1.8. Métodos de investigación para el análisis de la comunicación organizacional de una empresa.

Andrade (2005) señala que los principales métodos para el análisis de la comunicación organizacional de una empresa, son la detección de

necesidades de comunicación, la encuesta de clima de comunicación, las entrevistas personales y la observación in situ (p.31).

Detección de necesidades de comunicación: Este método tiene como finalidad, detectar la información que requieren conocer los trabajadores de una empresa, el grado en que esta necesidad de información ha sido satisfecha en la actualidad y conocer los medios que son utilizados para transmitir información (Andrade 2005, p.31)

Encuesta de clima de comunicación: Este método tiene como finalidad, descubrir las necesidades de información interpersonal, intergrupala, vertical, horizontal y diagonal, en términos de calidad y cantidad de información que se recibe; es decir que tiene como propósito detectar las debilidades y fortalezas de comunicación, que se dan entre personas y entre grupos, especialmente entre sus jefes y sus colaboradores (Andrade, 2005).

Entrevistas personales: Andrade (2005) Este método adquiere como objetivo, recopilar de forma directa la investigación en el transcurso de comunicación interna de la compañía, a través del uso de entrevistas, que son aplicadas de forma directa los trabajadores de la misma empresa (p.33).

Observación in situ: Andrade (2005) Este método tiene como propósito, recopilar información sobre el comportamiento y pautas comunicativas que siguen de manera estructura los trabajadores de una empresa, a través del método de la observación en campo con el fin de poder interpretar el contenido la forma de los mensajes que se envían y el grado de relación que tienen con un puesto de trabajo (p.33).

1.3.1.9. Necesidades de información del personal.

Las necesidades de información del personal se pueden clasificar en información sobre la misión, visión y valores, en indagación sobre los objetivos, metas y estrategias de la entidad, en indagación sobre los resultados obtenidos, en información sobre la forma en que la empresa está estructurada, sobre los principales proyectos, actividades, eventos y noticias de una empresa, sobre los bienes y servicio de la

empresa, sobre su puesto de trabajo, en información sobre uso de recursos tecnológicos, sobre reconocimiento de logros y por ultimo sobre el mercado en general (Preciado, 2007).

También señala que se considera como información útil para el trabajador, la información que guarda relación con sus políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades de las áreas de trabajo; es la información que guarda relación con los cambios en su estructura; con ingreso y salida de personal; con programas de capacitación y desarrollo; con las condiciones de trabajo, es decir nos referimos a información sobre seguridad e higiene, prestaciones laborales y reglas de la empresa.

1.3.1.10. Clases de mensajes en la comunicación organizacional.

Según Ansedo (2010) los mensajes en la comunicación organizacional se clasifican en:

Mensajes informativos o de contexto: Cuya finalidad es lograr que los trabajadores de una empresa puedan conocer sobre lo que está sucediendo con la organización (p.39).

Mensajes directivos: Su objetivo es informar sobre lo que los trabajadores de la empresa deben hacer y qué es lo que se espera de ellos (p.39).

Mensajes motivacionales: Tienen como fin promover el involucramiento y participación de los trabajadores de una empresa en sus proyectos y programas de cambio (p.39).

Mensajes de apoyo: Tienen el propósito de proporcionar la información que se requiere saber durante momentos de crisis (p.39).

Mensajes de desempeño: Su objetivo es proporcionar retroalimentación y reconocimiento sobre los objetivos alcanzados (p.39).

1.3.1.11. Nuevas formas de comunicación en las empresas

Según Ansede (2010) indica que, en base al desarrollo alcanzado en los sistemas de comunicación organizacional, las empresas pueden hacer uso de tecnologías como el internet, la intranet, el correo electrónico, los foros, las listas de distribución y el chat o videoconferencia.

El Internet: Herramienta que consiste en una red de ordenadores conectados entre sí, la cual permite compartir información en tiempo real, a través del uso de líneas telefónicas; asimismo, el internet, es una herramienta que permite el dialogo fluido entre la empresa, sus trabajadores y sus públicos objetivos, sobre todo permite tener actualizada la información relacionada a los bienes y servicio de la empresa.

La intranet: Es una herramienta que consiste en una red de ordenadores locales conectados entre sí, que solo pueden ser utilizados por personal autorizado de una empresa, puesto que les permite compartir de forma muy rápida información útil sobre la empresa y sus áreas de trabajo, al mismo tiempo dan a conocer de forma inmediata los problemas y circunstancias que puedan afectar la operatividad de una empresa.

El correo electrónico: Es una herramienta que tiene como finalidad, el envío y recepción de mensajes, a través del uso de redes de información electrónica, sin importar la ubicación de los empleados.

Los foros: Son herramientas basadas en el uso del intranet de una empresa, y en el cual participan los empleados de diferentes niveles de cargo, y esto con la finalidad, de facilitar la comunicación horizontal y vertical de la empresa, o que los empleados puedan compartir sus experiencias e intereses con relación a la ejecución de ciertos proyectos o actividades; es decir que esta herramienta permite mejorar el trabajo en equipo y productividad de los empleados.

Las listas de distribución: Se encuentran constituidas por las listas de correos electrónicos de empleados, que pertenecen a un determinado equipo o área de trabajo de la empresa; y que a diferencia de los foros, las nuevas personas que ingresen a las listas de

distribución, no podrán acceder a los comentarios históricos que se hayan realizado anteriormente

La videoconferencia: Es una herramienta que permite tener contacto en tiempo real entre los jefes superiores y sus subordinados, y en el cual se puede realizar el seguimiento en la ejecución de tareas, e informar sobre los problemas relacionados con un puesto de trabajo.

1.3.2. Conflictos laborales

Fuquen, (2003) define conflicto como la acción de choque que conlleva a una confrontación o pelea, la cual genera una situación anímica negativa para las personas que se ven envueltas en él (p.266).

El conflicto laboral, es un estado situacional que surge cuando personas o grupos de personas desean realizar actividades que son mutuamente incompatibles; es decir cuando la posición de un grupo es percibida por el otro como un obstáculo, por lo tanto, se destaca que un conflicto puede surgir por la falta de acceso a recursos y también por la percepción de los individuos (Gonzales, 2012).

El conflicto laboral es la ruptura en las relaciones laborales entre una empresa y sus trabajadores, es decir la ruptura de las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo lo cual puede generar la suspensión o paralización de las actividades económicas que desempeña una empresa (Gonzales, 2012).

Como consecuencia de la revolución industrial se dio origen a los sindicatos de trabajo, cuya función es representar a los trabajadores y llevar a cabo la gestión de las relaciones laborales colectivas con la empresa y los trabajadores. Por otro lado el sistema de relaciones de una empresa refleja la interacción de los tres principales participantes, es decir la participación del Estado, las empresas y los trabajadores, los cuales de forma grupal representada (sindicato), se encargan de definir las condiciones laborales de un contrato de trabajo físico o implícito debido a que existen intereses públicos y privados ligados a normas y leyes (Pérez, 2010, p.442).

1.3.2.1. Factores que influyen en el origen de un conflicto.

Los factores que influyen en el origen de un conflicto, son la subjetividad de la percepción, las fallas en el proceso de la comunicación, desproporción entre necesidades y medios satisfactores, asimismo la información incompleta, interdependencia, las presiones que causan frustración y las diferencias de carácter (Fuquen, 2003).

La subjetividad de la percepción, se refiere que las personas pueden captar de forma diferente un mismo mensaje (Fuquen, 2003, p.268).

Las fallas en el proceso de la comunicación, se refiere a que se puede producir una ambigüedad en el significado del mensaje que se transmite (Fuquen, 2003, p.268).

La desproporción entre necesidades y medios satisfactores, se refiere a que la inadecuada distribución de los recursos económicos y riquezas, puede provocar rencores en los integrantes de una población (Fuquen, 2003, p.269).

La información incompleta, se refiere a que las opiniones de las personas, se pueden basar en el conocimiento de solo una parte de los hechos (Fuquen, 2003, p.269).

La interdependencia, se refiere a que la sobreprotección y dependencia, son los causantes de muchos problemas (Fuquen, 2003, p.269).

Las presiones que causan frustración, se refiere a que el exceso de compromisos, puede generar que no se cumplan todos, y esto generara malestar entre las personas (Fuquen, 2003, p.269).

Las diferencias de carácter, se refiere a que las diferentes formas de pensar de las personas, pueden generar desacuerdos y malos entendidos (Fuquen, 2003, p.269).

El principal y primordial factor que influye en el sistema de relaciones laborales es la globalización, es decir que la creación de un mercado de amplitud mundial, afecta en

primer lugar a las empresas, que quedan sometidas a los gustos y preferencias de los consumidores a escala global y en segundo lugar a los trabajadores, ya que se crea una nueva división internacional del trabajo, lo cual les obliga a los sindicatos a pensar en escala global y a internacionalizarse (Pérez, 2010).

La globalización internacionaliza los conflictos de trabajo, obligando a que sus actores (empresa y trabajadores) actúen bajo este nuevo escenario, debido a que la introducción masiva de tecnologías y el abaratamiento de los costos de transporte ha provocado un aumento de la movilidad del capital, lo cual genera un procesos de dislocación, relocalización productiva a nivel regional y local, es decir se origina la apertura y cierre de industrias, especialmente las que guardan relación con la mano de obra intensiva (Pérez, 2010).

El segundo factor económico que influye en la generación de conflictos laborales, es la perdida de importancia de la industria en el sistema económico, es decir que generalmente los conflictos laborales han estado asociados con la industria productiva, esto debido que en años anteriores las actividades industriales representaban el mayor porcentaje del producto bruto de las económicas nacionales, sin embargo la capacidad de empleabilidad de las industrias productivas han perdido relevancia a comparación de la industria del servicio, lo cual se produce una tercerización del conflicto hacia el servicio, que termina afectando a los clientes y usuarios de las empresas (Pérez, 2010).

1.3.2.2. Componentes de un conflicto.

Los factores que componen un conflicto según Gonzales (2012) son:

Las partes del conflicto: Se refiere a los actores involucrados, que pueden ser personas, grupos de personas o comunidades sociales y que en base a determinados intereses, expectativas o necesidades, pueden formar parte o ser la base que genera el conflicto (Gonzales, 2012, p.65).

En base al grado de involucramiento de un conflicto, los grupos sociales se pueden clasificar en partes principales, partes secundarias y partes intermediarias; las partes principales, son aquellas que tienen un interés directo en el conflicto, puesto que tienen metas por alcanzar; las partes secundarias, son aquellas que tienen interés en el resultado de un acuerdo y pueden asumir un papel activo o ser representados en el proceso de toma de decisiones; las partes intermediarias, son aquellas que intervienen para facilitar la conclusión de un conflicto a través de su intermediación (Gonzales, 2012).

El proceso: Gonzales (2012) Comprende la ejecución de aquellas actividades que tienen como finalidad la evaluación de un conflicto, a través del uso de actitudes y estrategias que poseen las partes que intervienen (p.65).

Los asuntos: Se refiere a los temas que dan origen a un conflicto y que dependen de la capacidad profesional de una persona, para identificar las causas que dan origen a un conflicto, puesto que muchos conflictos tienen su origen en los valores e interés de las personas (Gonzales, 2012, p.66).

El problema: Gonzales (2012) Se refiere al análisis de la situación que da origen al conflicto, asimismo, a través de este análisis, se identifican sus causas y consecuencias (p.66).

Objetivos: Gonzales (2012) Se refiere a las decisiones que se toman sobre las condiciones deseadas por adquirir en el futuro (p.66).

1.3.2.3. Niveles de un conflicto.

Los niveles de un conflicto, son los gestos visuales (que pueden tener su origen en los hábitos de las personas y en las diferencias de sus expectativas), las discordias (que es el grado de acumulación de gestos visuales, que se convierten en discordias), y la crisis (que es el aumento de los niveles de tensión o estrés, y que generan comportamientos que pueden conllevar a la violencia física o verbal) (Fuquen, 2003).

1.3.2.4. Clases de conflictos

Fuquen (2003) expresa que los conflictos se pueden clasificar en conflictos innecesarios conflictos genuinos, donde los conflictos innecesarios se pueden clasificar en de relaciones y de información en cambio los conflictos genuinos se pueden clasificar en de intereses y estructurales (p.271).

A si mismo menciona que los conflictos innecesarios basados en relaciones, estipulan que tienen su origen en los distintos intereses por parte de un grupo de personas con relación a un mismo objetivo y los conflictos innecesarios basados en información tienen su origen en la diversidad de información que se posee sobre un mismo problema.

Por otro lado indica que los conflictos genuinos basados en intereses pueden ser sustantivos (sobre lo que uno quiere), sociológicos (versiones diferentes de un mismo problema) y procesales (cuando guardan relación sobre cómo se hacen las cosas); mientras que los conflictos genuinos basados en estructuras, estos se refieren a problemas a nivel macro: El Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional de Trabajo (ITCILO, 2013) sostiene que los conflictos se pueden clasificar en conflictos individuales, conflictos colectivos, conflictos sobre derechos y conflictos sobre intereses (p.19).

1.3.2.4.1. El conflicto individual: ITCILO, (2013) Es aquel que tiene lugar entre un empleado y su empleador, es decir que es un conflicto que tiene lugar entre un grupo de empleados y su empleador, siempre y cuando actúen de forma individual (p.19).

1.3.2.4.2. El conflicto colectivo: ITCILO (2013) Es aquel que tiene lugar entre un grupo de empleados que actúan en conjunto contra su empleador (p.19).

1.3.2.4.3. El conflicto sobre derechos: Es aquel que tiene hecho generador, los derechos del trabajador establecidos por ley, los convenios colectivos y los contratos de trabajo individuales, lo cual generalmente estos reclamos adquieren la

forma de un reclamo por parte de los trabajadores, por lo tanto se sienten insatisfechos con el cumplimiento de sus derechos. (ITCILO, 2013).

1.3.2.4.4. El conflicto sobre intereses: ITCILO (2013) Es aquel que tiene como hecho generador, la creación de nuevos derechos además obligaciones a favor del trabajador y del empleador por lo tanto este conflicto, generalmente resulta del fracaso de un proceso de negociación colectivo (p.19).

Los conflictos laborales se pueden clasificar en conflictos positivos, cuando la resolución del conflicto beneficia a las dos partes, conflictos negativos, cuando la resolución del conflicto no beneficia a ninguna parte; y conflictos laborales pacíficos, cuando se utilizan medios pacíficos de resolución como la negociación, por último los conflictos laborales violentos, cuando se utilizan mecanismos agresivos como la huelga y la suspensión de actividades económicas de una empresa Pérez, 2010, p. 443).

1.3.2.5. Efectos de un conflicto

Los conflictos manejados de forma inadecuada generan almacenamiento de energía o presiones, lo cual pueden estallar en violencia física o verbal, creando frustración y sentimientos negativos en las personas, así mismo forjan ansiedad y preocupación que pueden afectar la salud de las personas; esto impide la capacidad para negociar de las personas, además se presentan emociones de impotencia y bloqueo en las personas, en cuanto a los actores que forman parte del conflicto pueden llegar a ver una situación como una tragedia sin salida (Fuquen, 2003).

Por otro lado menciona que el adecuado manejo de un conflicto, requiere que las personas confronten el conflicto y no que lo eviten, sobre todo los jefes puedan aceptar las ideas de las demás personas, luego entiendan la posición de las demás, es decir no adopten posiciones defensivas, y además que las personas en general eviten o repriman sentimientos de agresividad.

1.3.2.6. Formas alternativas para la resolución de conflictos.

Fuquen (2003) indica que las formas alternativas para la resolución de conflictos son la negociación, la conciliación, el arbitraje, y el arbitramiento (p.274).

La negociación: Es el proceso a través del cual, las partes involucradas en un conflicto, buscan una solución pacífica, a través del uso de la comunicación, es decir se busca un intercambio de ideas, sin el uso de algún tipo de violencia verbal o no verbal, y que genere una solución que beneficie a todos (Fuquen, 2003).

La mediación: Es el proceso donde una persona, ejecuta la función de mediador imparcial, además trata de encontrar una solución a un conflicto, con el apoyo de las partes que forman parte del propio conflicto; y estos acuerdos pueden producir efectos jurídicos, si son llevados a cabo en una notaría o centro de conciliación. (Fuquen, 2003).

La conciliación: Es el proceso a través del cual una persona denominada conciliador, trata de obtener un acuerdo satisfactorio entre las partes que forman parte de un conflicto, lo cual este proceso puede ser generado a través del consentimiento de las partes o a través de un mandato judicial y además busca poner fin a una controversia o conflicto social (Fuquen, 2003)

El arbitramiento: Es e proceso a través del cual, una tercera persona decide entorno a un conflicto, lo cual toma una decisión que debe ser aceptada por las partes que forman parte del conflicto; es decir que el arbitramiento consiste en un mecanismo auxiliar de justicia, que busca que los individuos pueden obtener un acuerdo que beneficio a todas las partes (Fuquen, 2003)

1.3.2.7. Sistemas de gestión para la solución de conflictos.

El ITCILO (2013) define “que los sistemas de gestión de conflictos se clasifican en ministerios o secretarías de trabajo, en organismos legales independientes y en acuerdos compartidos” (p.28).

Los ministerios o secretarías de trabajo: ITCILO (2013). Son aquellos organismos, cuya responsabilidad para la resolución de conflictos recae sobre las administraciones nacionales que rigen las normas del trabajo, cuya finalidad es gestionar políticas laborales que permitan la mediación para la solución de conflictos de índole laboral

Los organismos legales independientes: Son los organismos que son financiados por el Estado, pero que operan con un alto grado de independencia, que tienen como finalidad la prevención y solución de conflictos, ya que pueden contar con su propia legislación o con su propio consejo de administración ITCILO (2013)

Los acuerdos compartidos: Son los acuerdos que dan solución a un conflicto, son llevados a cabo por una organización de empleados y por el sindicato de trabajadores, con la finalidad de llegar a un acuerdo en conjunto que beneficie a los empleadores y trabajadores de las empresas (ITCILO, 2013).

El destaca que un sistema eficaz para la solución de conflictos, debe hacer énfasis en la prevención de los conflictos, debe ofrecer variedad de servicios e intervenciones, ofrecer servicios de orientación gratuita, demostrar profesionalidad en el desempeño de sus funciones, mostrar independencia en la función de intermediación para la solución de conflictos, y debe brindar confianza a sus usuarios, a través de acuerdos que beneficien a ambas partes (ITCILO, 2013).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación organizacional incide en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo - 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

Se argumenta como la presentación de razones teóricas que justifica la investigación, es señalar todas las instrucciones que brindara el estudio sobre el objetivo de investigación. Además nos dice que en una justificación teórica se trata de crear reflexión y debate académico, ante el conocimiento existente (Sánchez & Reyes, 1986).

La investigación se justifica puesto que tiene como objetivo describir e identificar los factores que influyen o generan la presencia de conflictos laborales de los trabajadores tanto administrativos, como vendedores, promotores, clientes y hasta propietarios de dicha empresa, así mismo se incluye, la identificación de la incidencia o papel que desempeñan los sistemas de comunicación organizacional en la generación de estos conflictos.

Justificación Metodológica

Sánchez & Reyes (1986) afirma que la justificación metodológica es aquella donde se indican los conocimientos que sustenta una participación por el manejo de guías e herramientas de investigación.

El método que utilizaremos para llevar a cabo la investigación será el Método Inductivo, donde haremos uso de la técnica de observación y la encuesta con sus instrumentos de apoyo, que serán las fichas de observación y el cuestionario de encuesta con preguntas específicas sobre el tema en estudio.

Justificación Social

Se visualiza el interés de la investigación está basada en poder brindar una solución, ya que como se sabe la comunicación organizacional es un elemento de suma importancia dentro de la organización, así mismo el éxito o fracaso de una asociación depende de las individuos que se encuentra laborando, las cuales son quienes definen las estrategias, objetivos, procesos dentro de la organización (Sánchez & Reyes, 1986).

La investigación se justifica ya que tiene como objetivo corregir las relaciones laborales entre sus jefes y trabajadores, optimizando las relaciones comerciales entre la entidad y sus clientes, perfeccionando los niveles de productividad del trabajador administrativo, fomentando el trabajo en equipo, disminuir los horizontes de rotación y despido del personal para evitar los malos entendidos, las quejas, reclamos y disconformidades a futuro que se presentan en la organización.

1.6. Hipótesis

H₀: La comunicación organizacional no tiene relación significativa con los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017

H₁: La comunicación organizacional tiene relación significativa con los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cómo incide la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.

Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.

Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017.

Proponer estrategias de comunicación organizacional para minimizar los conflictos laborales en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.

CAPITULO II
MATERIAL Y METODOS

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

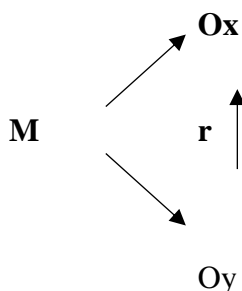
Descriptiva: Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), las investigaciones representativas detallan los detalles que muestran las variables del artículo en la población. En el tema de la reciente investigación, se puntualizarán las peculiaridades que exhiben las variables de investigación comunicación organizacional y conflictos laborales en la empresa objeto de investigación.

Correlacional: La investigación correlacional se caracteriza por formar el nivel de relación que concurre en las variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010),

Diseño de la Investigación

El proyecto de exploración adquirido es de perfil no experimental, jamás se realizará ningún método de experimento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), La exploración no experimental se encarga de no maniobrar las variables de estudio, y se realiza en un espacio de lapso definitivo.

Se utilizó el siguiente diseño del siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

O_x = VI: Comunicación organizacional

O_y = VD: Conflictos laborales

$r=$ es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y .

2.2. Población y muestra.

Población

Del Cid, Méndez & Sandoval (2007) sustentan, a la totalidad o universo, como resumen de los manuales existentes a experimentar; concurrendo esta compilación en su totalidad, adicionan los resúmenes que efectúan los detalles en estudio (p.73)

La población corresponde a 15 trabajadores de la entidad Exportaciones y Importaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017.

Muestra

Según Hernández et al. (2010), la muestra considera el subconjunto de manuales que pertenecen al conjunto específico en los detalles que convocamos población (p.175)

En consecuencia, a la población, se dice que es poco significativa ya que se tomó como muestra de estudio a la totalidad de la población los 15 trabajadores de la empresa Exportaciones e Importaciones Virgen del Carmen E.I.R.L.

2.3. Variables y Operacionalización.

Variable independiente: Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas y habilidades, cuya finalidad es generar conocimiento a través del proceso comunicativo de la organización, y que este sea utilizado para desarrollar una estrategia enfocada en aligerar la información realizada entre las partes de una empresa y su entorno social (Brandolini & Gonzales, 2009).

Variable dependiente: Conflictos laborales

El conflicto laboral como la ruptura en las relaciones laborales entre una empresa y sus trabajadores, es decir la ruptura de las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo lo cual puede generar la suspensión o paralización de las actividades económicas que desempeña una empresa (Gonzales, 2012).

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | ITEM | ESCALA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | |
|---|-------------------------|---|--|--------------------------|-------------------------|----------|
| Variable independiente: Comunicación organizacional | Comunicación formal | Nivel de comunicación formal | En la empresa prevalece el uso de cartas o memorándum como medio de comunicación | Totalmente de acuerdo | | |
| | | Nivel de medios de comunicación formal | La empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u ordenes | | | |
| | | Nivel de logro de objetivos | Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización | | | |
| | | Nivel de intercambio de información | Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápida. | | | |
| | Comunicación informal | Nivel de información formal | Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización | De acuerdo | Indiferente | Encuesta |
| | | Nivel de comunicación informal | Es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo | En desacuerdo | | |
| | | Nivel de medios de comunicación informal | Es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp | | | |
| | Comunicación vertical | Nivel de medios de comunicación formal | En la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato | Totalmente en desacuerdo | | |
| | | Nivel de exactitud de información | En la empresa es fácil recibir información clara y precisa de las jefaturas inmediatas | | | |
| | Comunicación horizontal | Nivel de retroalimentación | Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato | | | |
| Medios de comunicación horizontal | | La empresa cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas Los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas | | | | |
| | | Nivel de comunicación horizontal | La información que se comparte entre las áreas de la compañía consiente el logro de los objetivos | | | |

Fuente: elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización de la variable dependiente*

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | ITEM | ESCALA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS |
|---|---------------------------------------|--|---|---|---|
| Variable dependiente: Conflictos laborales | Conflicto | Nivel de conflicto | En la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara | Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo | Encuesta Cuestionario |
| | | Nivel de interpretación de información | La información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas | | |
| | Percepción | Nivel de trabajo en equipo | La información que intercambia la empresa es interpretada de igual manera por los órganos de la compañía | | |
| | | Fallas en el proceso de comunicación | La información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización | | |
| | Desproporción de necesidades y medios | Nivel proceso de comunicación | Los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas | | |
| | Información incompleta | Nivel de medios y herramientas | La empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos | | |
| | | Nivel de información necesaria | Cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias | | |
| Diferencias de carácter | Nivel de información incompleta | La información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa | | | |
| | | Nivel de formas de pensar | La mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información | | |
| | | | Los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización | | |

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas de recolección de datos:

En concordancia a los métodos de recaudación de información, se manejó un modo de investigación de campo, designada encuesta“.

La encuesta instituye la ejecución de una táctica generalizada que admite alcanzar inquisición de carácter hablado o escrita en un modelo extenso de subordinados; alineándose a una indagación basada en actitudes, y circunstancias sociales de los sujetos, ampliando la indagación. (Del Cid et al., 2007, p.85).

Instrumentos de recolección de datos:

En contexto a la utilización de instrumentos de recolección de la información, el presente artículo se realizará el uso del elemento nombrado cuestionario; cuya singularidad primordial es designar de ítems o preguntas.

Según Del Cid et al. (2007) Según el enunciado manifiesta, habitualmente en perfil de cuestión, donde componen la ordenación consecuente del cuestionario y a través de esta se colecciona la información (p.109).

En perfil con la escala de medida seleccionada; en la vigente investigación, se usará la escala de Likert.

La escala de Likert, herramienta que sirve para deducir cualidades y valores según los ítems, de forma que el ítem corresponde a un mismo valor; donde los miembros manifiestan indicando si están conforme o en disconforme; sobre todo en presente nivel se constituye cinco categorías de resultado, logran ser tres, siete a más (García, Aguilera & Castillo, 2011).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Tabla 1

Intervalos de confiabilidad

| Intervalos de confiabilidad | Tipo de confiabilidad |
|------------------------------------|------------------------------|
| Menos de 0.53 | Confiabilidad Nula |
| Entre 0.54 y 0.59 | Confiabilidad baja |
| Entre 0.60 y 0.65 | Confiable |
| Entre 0.66 y 0.71 | Muy confiable |
| Entre 0.72 y 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Confiabilidad cuestionario comunicación organizacional

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,989 | 13 |

Fuente: Cuestionario comunicación organizacional y conflictos laborales

Tabla 3

Confiabilidad cuestionario conflictos laborales

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,979 | 10 |

Fuente: Cuestionario comunicación organizacional y conflictos laborales

Malhotra (2004) argumenta la definición de la prueba piloto es la aplicabilidad de las preguntas que consienten un cuestionario de una muestra corta de manuales con el objetivo de identificar dificultades y debilidades en la escritura de preguntas del cuestionario

El juicio de especialistas que aprobó establecer la fiabilidad del instrumento constó de docentes y expertos en Administración, quienes mostraron que el instrumento es fiable. La ejecución de la prueba piloto fue con la intención de establecer posibles pactos adquiriendo un alfa de Cronbach de 0.992 lo cual muestra que el instrumento es confiable debido a que el coeficiente obtenido es mayor que 0.8.

2.6. Aspectos Éticos

Consentimiento Informado

La utilización de la aprobación notificada corresponde a una conducta kantiana donde las personas corresponden ser tratadas como fin en sí mismos y jamás como un medio para alcanzar algo. Así mismo, aquellos colaboradores del artículo tienen que estar de acuerdo con ser informantes.

Para la ejecución de la indagación se requirió y se adquirió la autorización de la compañía IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIREGEN DEL CARMEN EIRL, así mismo a los trabajadores se les manifestó las condiciones que el estudio comprende, en la cual tomaron la circunstancia de ser informados.

Confidencialidad

Los símbolos de ética que forman énfasis tanto en la seguridad y protección de la identificación de las personas que participan como informantes de la investigación. La confidencialidad se describe tanto al anonimato en la identidad de los individuos participantes del estudio, como a la intimidad de la información que es revelada.

La información proporcionada por los informantes de la empresa IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIREGEN DEL CARME EIRL, es completamente privada ya que solo se utilizó para la investigación.

2.7. Criterio de Rigor Científico

Credibilidad

Noreña, Moreno, Juan, & Malpica, (2012) testifican que la credibilidad reside en las consecuencias obtenidas que son la interpretación de la contexto. Un artículo será aceptable en la orden en que los datos sean más inmediatos a la realidad (p.267)

Así esta indagación tiene un juicio ético puesto que las deducciones logradas son la locución numérica de la realidad, y se muestran sin variación alguna.

La aplicabilidad

Noreña, Moreno, Juan, & Malpica (2012) Fundamenta en que las herramientas manejadas para el logro de la investigación, los proyectos metodológicos que se plantearon pueden ser designados por otros investigadores (p.267).

Esta investigación tiene este juicio que las herramientas que se manejan para realizar el análisis y la propuesta de mejora son autorizadas para designar a la realidad, tanto el argumento correcto de la indagación como en otros semejantes.

CAPITULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 4

Prevalencia del uso de cartas o memorándum como medio de comunicación

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 4 | 26.7 |
| Indiferente | 5 | 33.3 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13.3 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

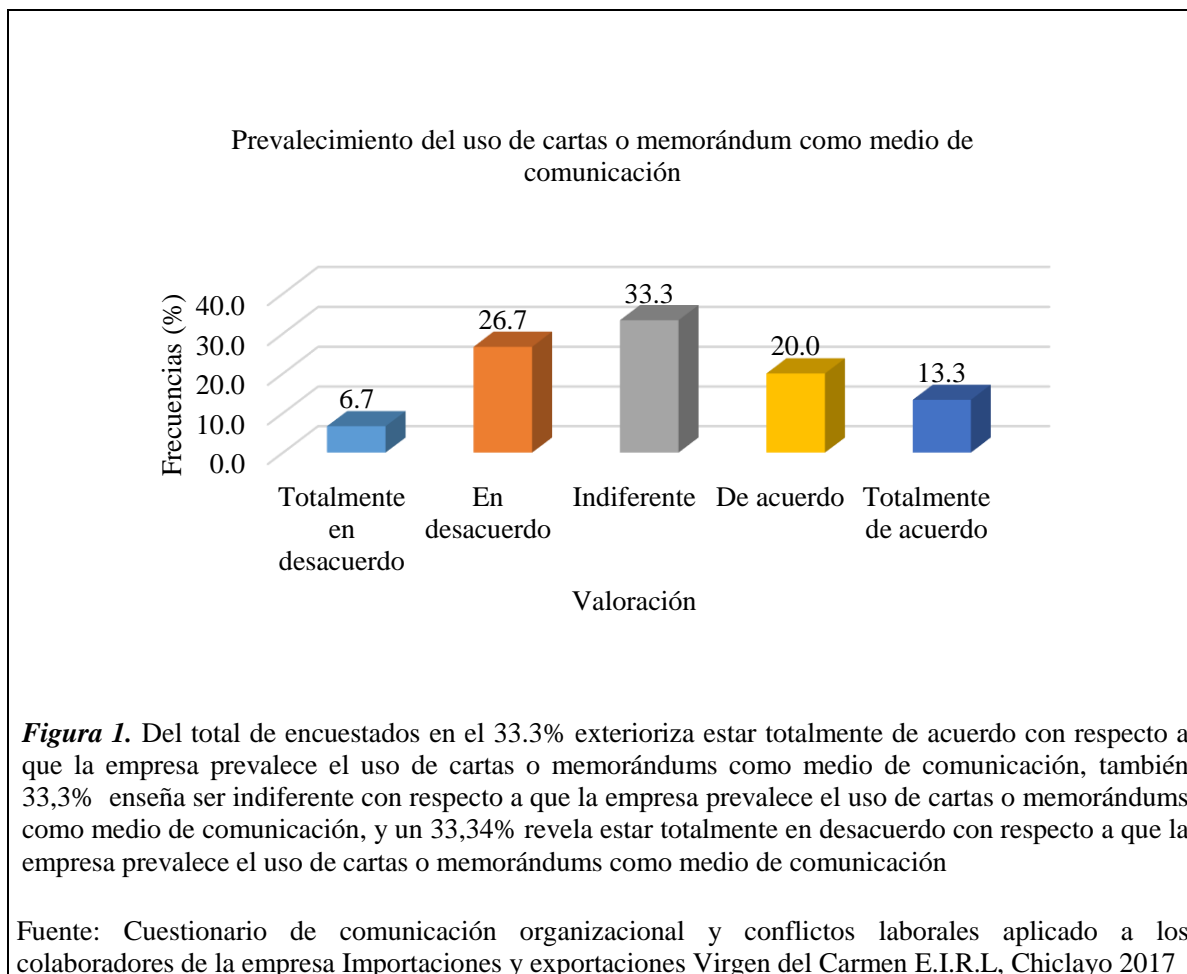


Tabla 5

Utilización de medios formales para la comunicación

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 6 | 40.0 |
| Indiferente | 3 | 20.0 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

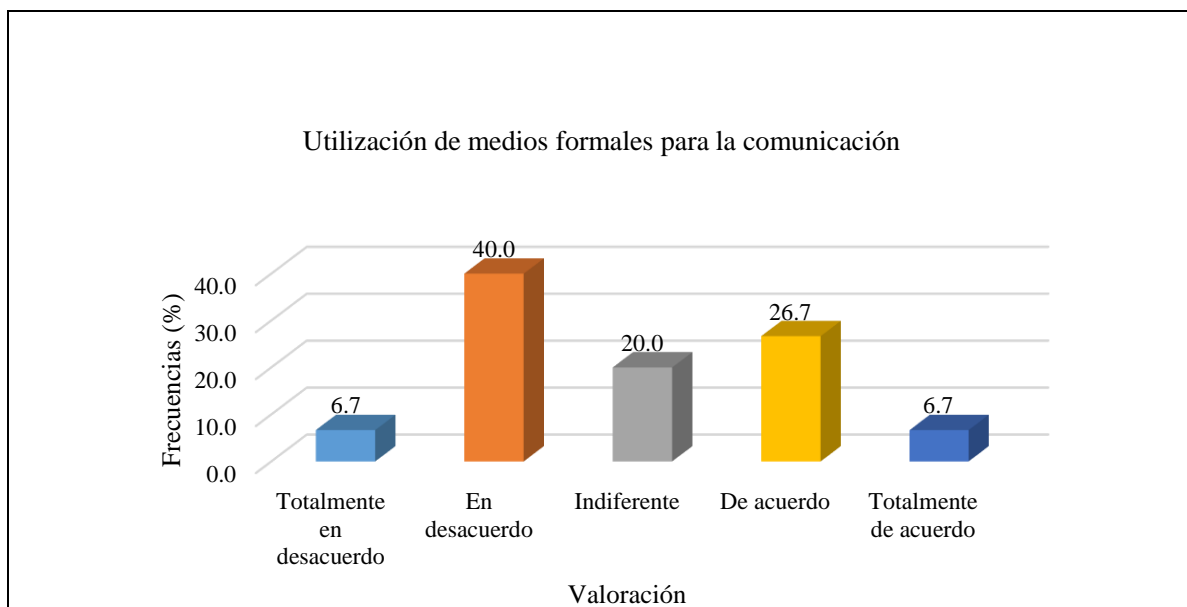


Figura 2. Del total de encuestados en el 46,67% indica estar totalmente en desacuerdo en que la empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes, mientras que en 33,34% demuestra estar de totalmente de acuerdo en que la empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes, además 20.0% enseña ser indiferente en que la empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 6

Contribución de los medios formales de comunicación al logro de objetivos

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 13.3 |
| En desacuerdo | 0 | 0.0 |
| Indiferente | 8 | 53.3 |
| De acuerdo | 2 | 13.3 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

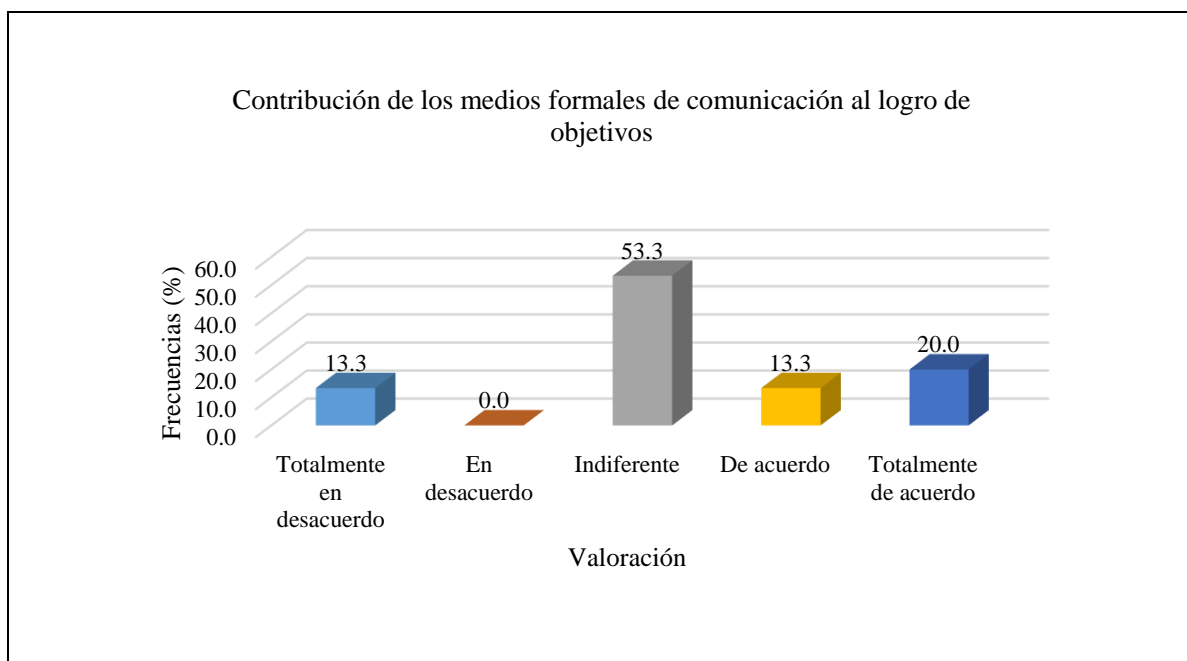


Figura 3. Del total de encuestados un 53,3% muestra ser indiferente en que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización, mientras que un 33,33% enseña estar totalmente de acuerdo en que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización, mientras que un 13,33% revela estar totalmente en desacuerdo en que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 7

Intercambio de información rápida y fiable gracias a los medios de formales de comunicación

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 0 | 0.0 |
| Indiferente | 6 | 40.0 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

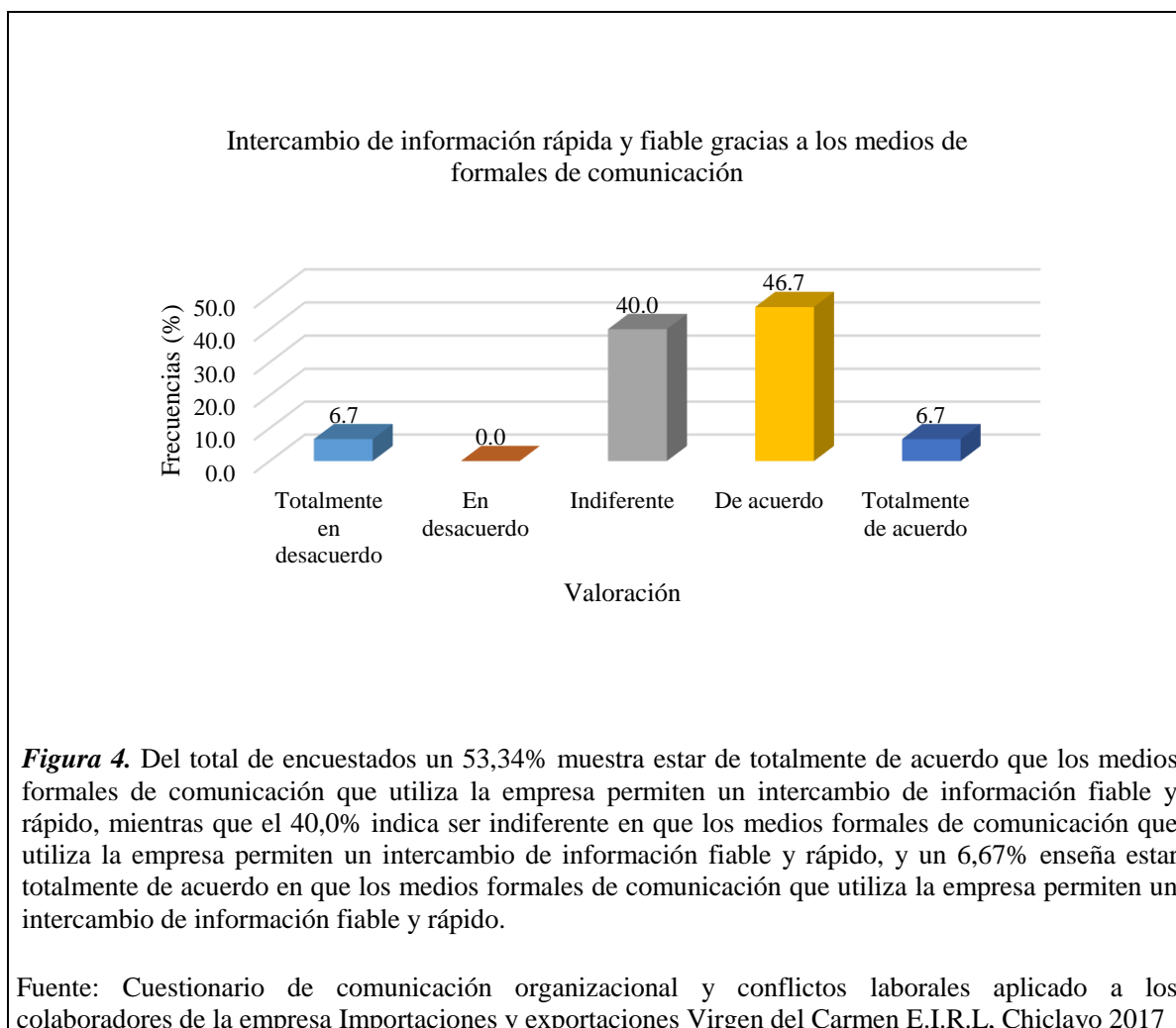


Figura 4. Del total de encuestados un 53,34% muestra estar de totalmente de acuerdo que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápido, mientras que el 40,0% indica ser indiferente en que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápido, y un 6,67% enseña estar totalmente de acuerdo en que los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápido.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 8

Conocimiento de las funciones de cada miembro a través de los medios formales de comunicación

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 0 | 0.0 |
| Indiferente | 6 | 40.0 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

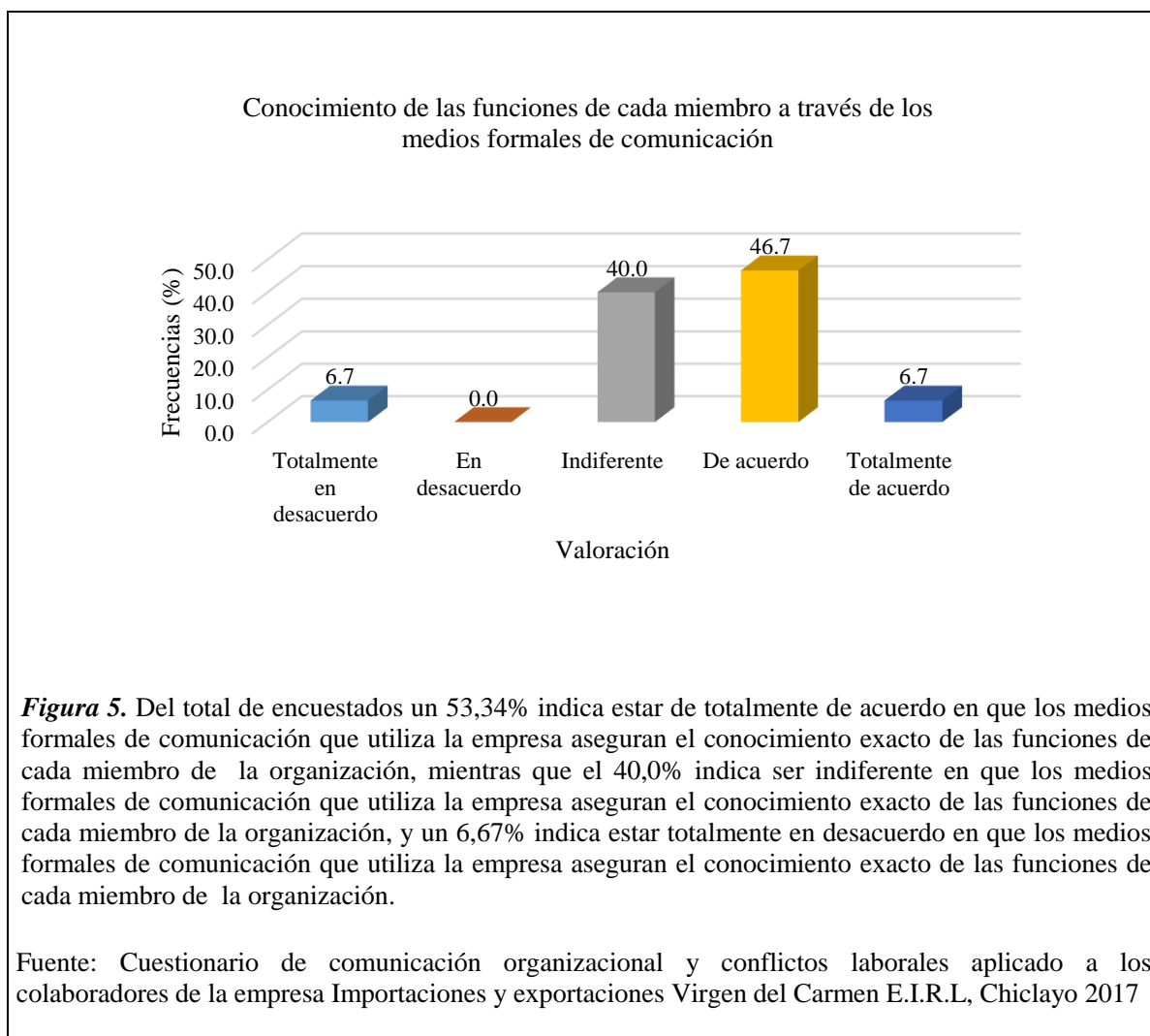


Tabla 9

Información reservada de la empresa filtrada en reuniones informales

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 5 | 33.3 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

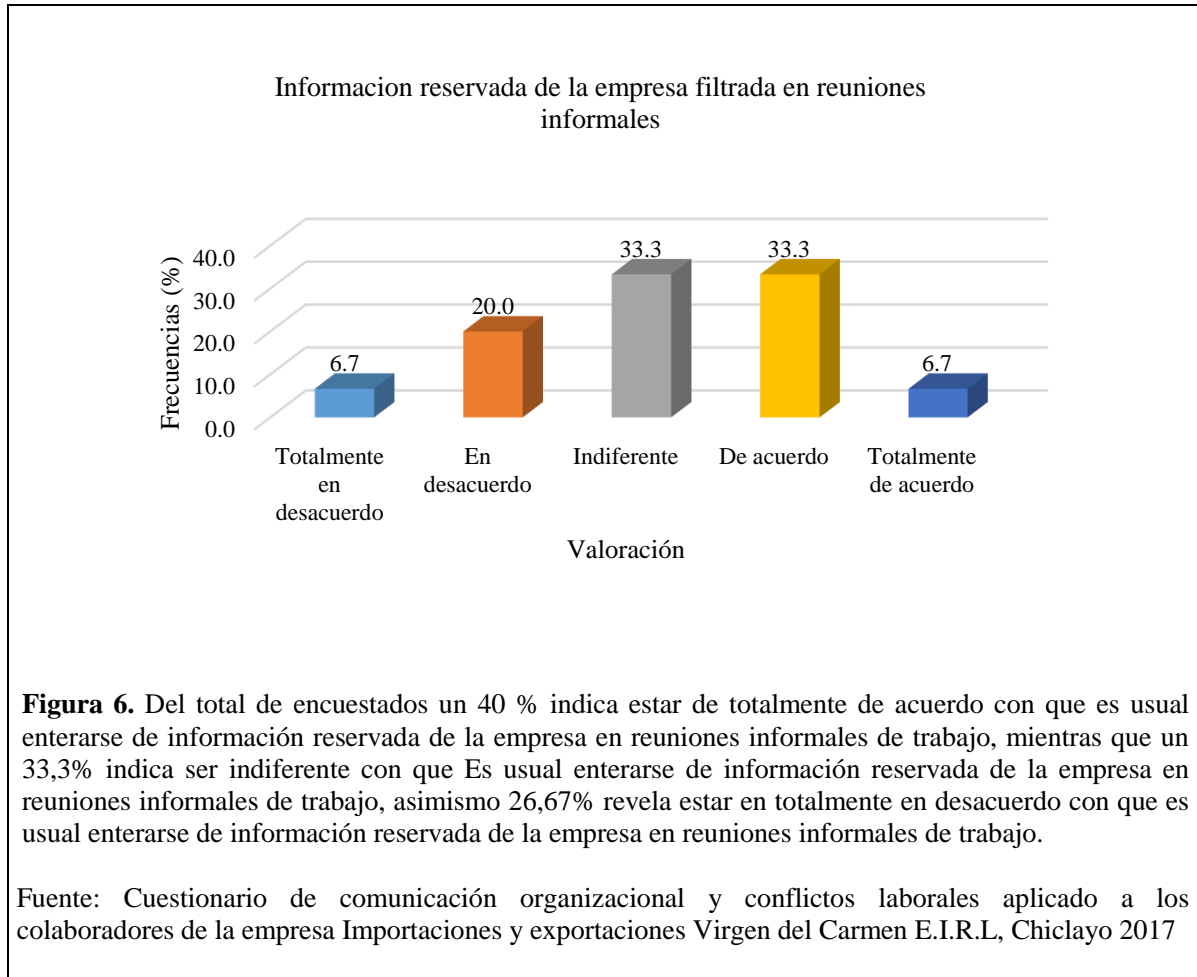


Figura 6. Del total de encuestados un 40 % indica estar de totalmente de acuerdo con que es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo, mientras que un 33,3% indica ser indiferente con que Es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo, asimismo 26,67% revela estar en totalmente en desacuerdo con que es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 10

Utilización de medios informales para comunicar información de la empresa

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 4 | 26.7 |
| De acuerdo | 6 | 40.0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

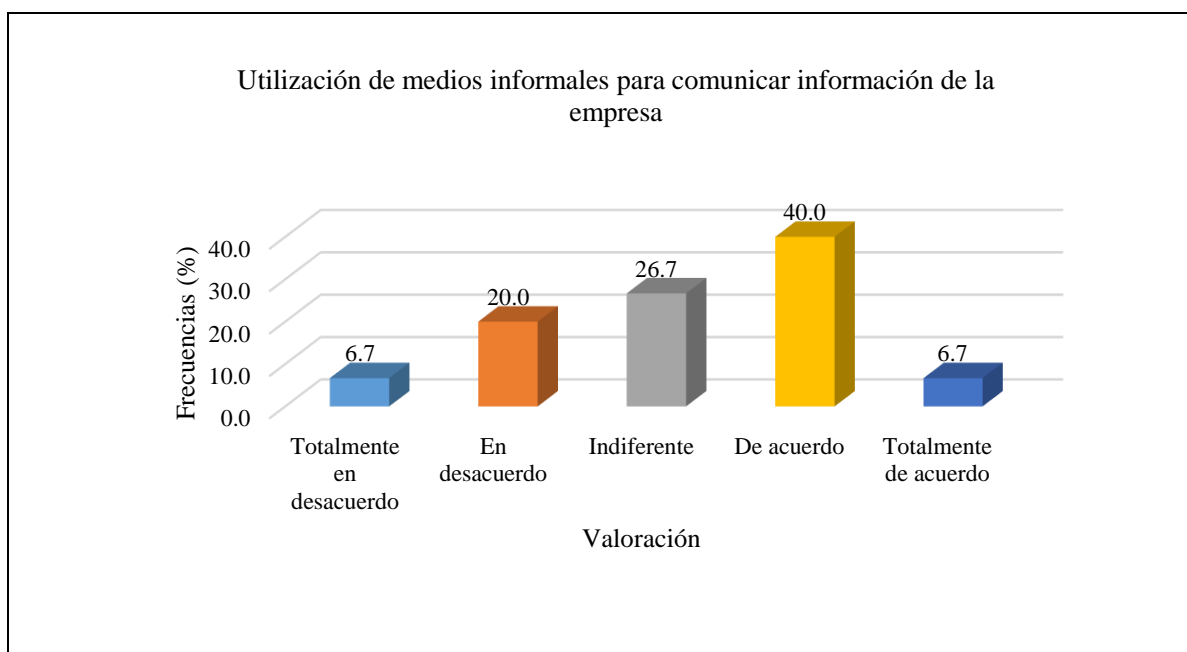


Figura 7. Del total de la población un 46,67% demuestra estar de totalmente de acuerdo en que es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp, mientras que un 26,6% indica ser indiferente en que es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp, también un 26,67% exterioriza estar en totalmente en desacuerdo en que es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp,

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 11

Existencia de medios formales para la comunicación con el jefe inmediato

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 3 | 20.0 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

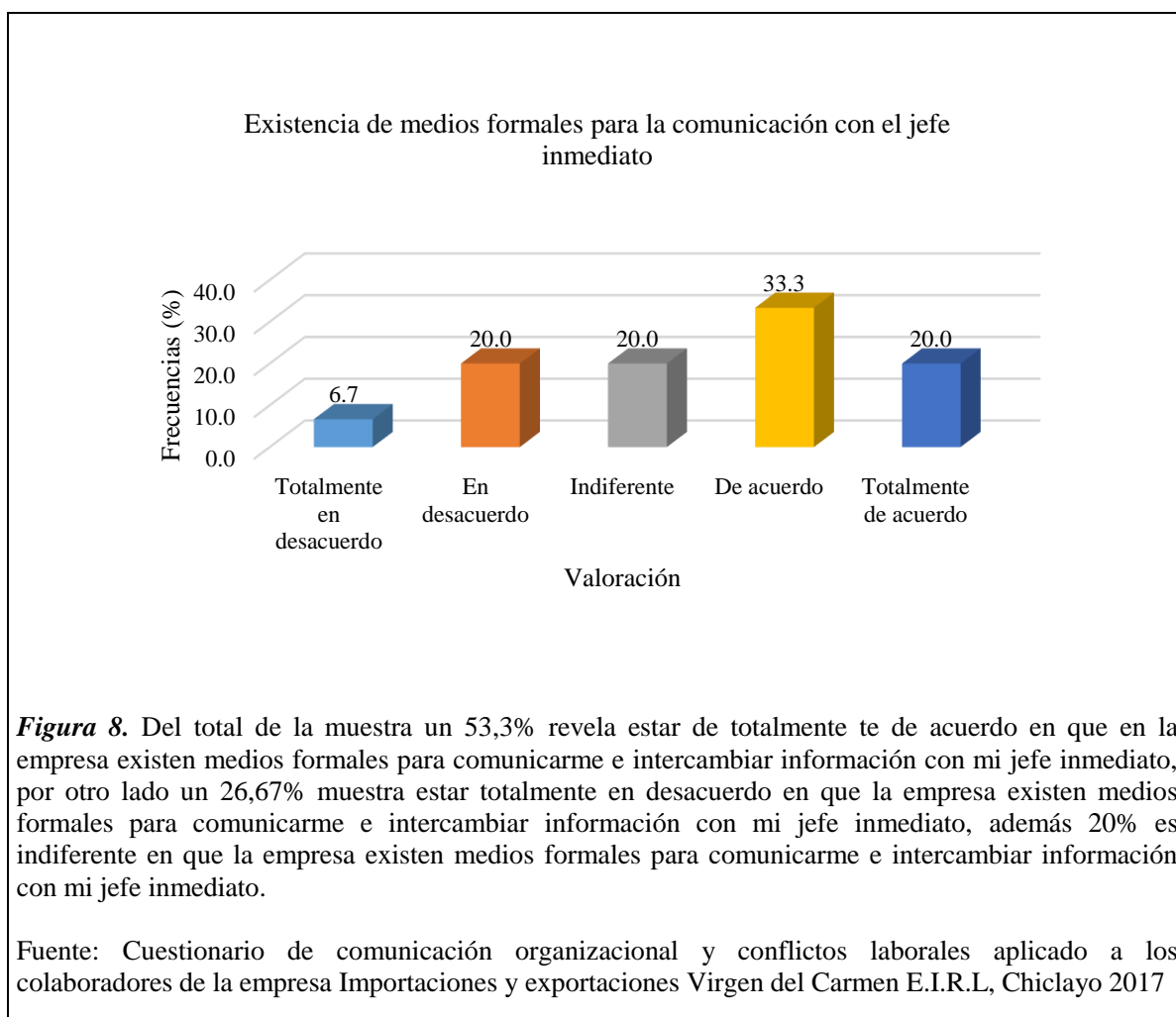


Figura 8. Del total de la muestra un 53,3% revela estar de totalmente te de acuerdo en que en la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato, por otro lado un 26,67% muestra estar totalmente en desacuerdo en que la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato, además 20% es indiferente en que la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 12

Facilidad para recibir información clara y precisa de parte de las jefaturas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 4 | 26.7 |
| Indiferente | 4 | 26.7 |
| De acuerdo | 3 | 20.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

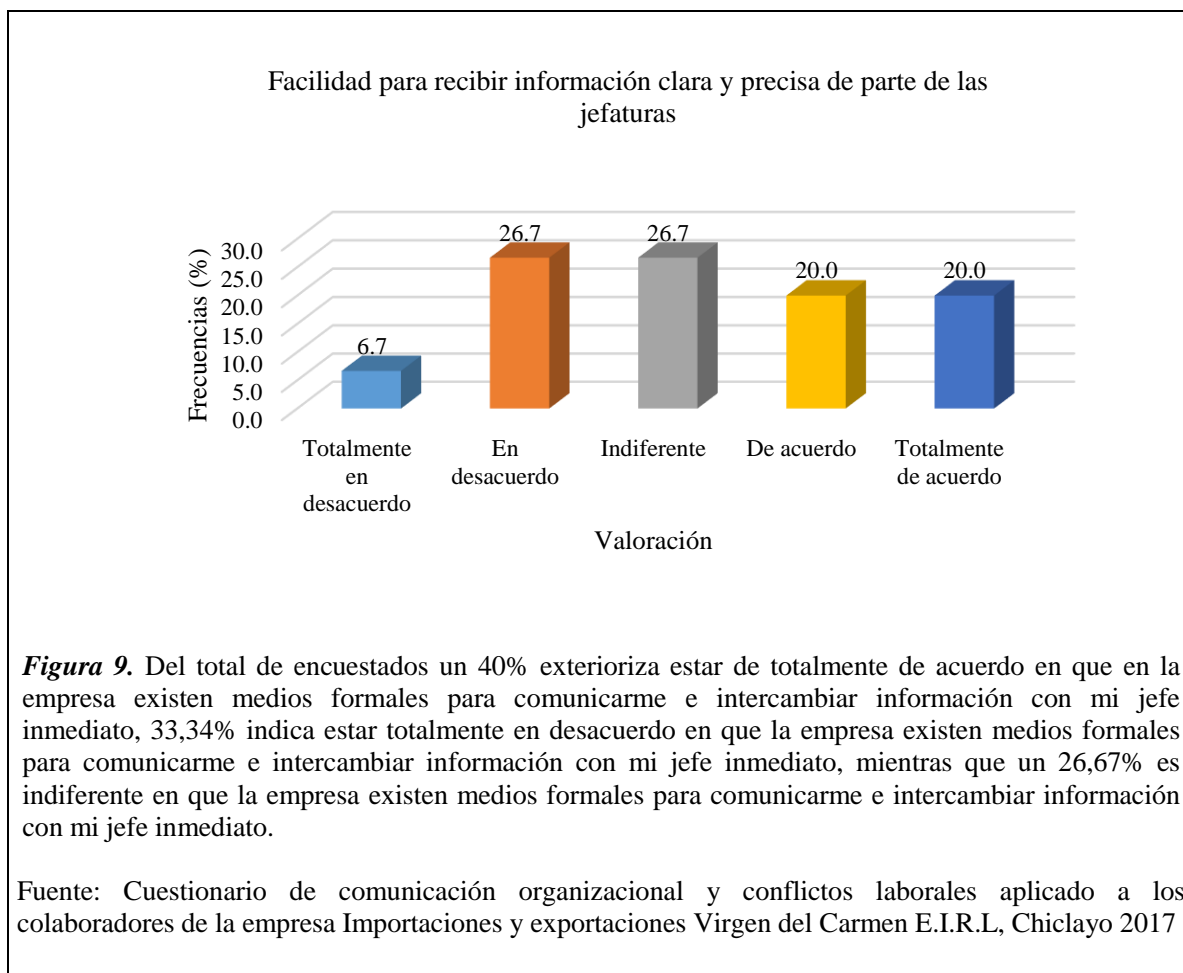


Figura 9. Del total de encuestados un 40% exterioriza estar de totalmente de acuerdo en que en la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato, 33,34% indica estar totalmente en desacuerdo en que la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato, mientras que un 26,67% es indiferente en que la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 13

Existencia de medios y mecanismos para obtener información del jefe inmediato

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0 |
| En desacuerdo | 5 | 33.3 |
| Indiferente | 6 | 40.0 |
| De acuerdo | 2 | 13.3 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13.3 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

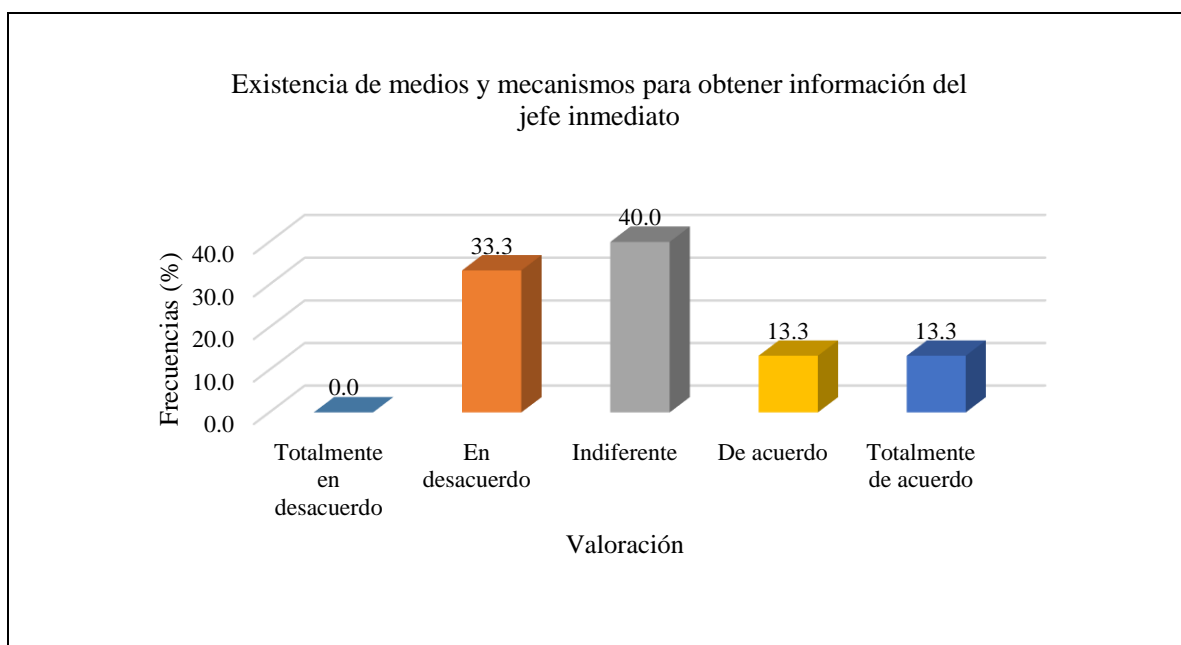


Figura 10. Del total de encuestados un 40,0% dice ser indiferente en que existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato, mientras que un 33,3% indica estar en desacuerdo en que existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato, mientras que un 26,66% revela estar totalmente de acuerdo en que existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 14

Existencia de medios formales para la comunicación entre áreas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 4 | 26.7 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 26.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

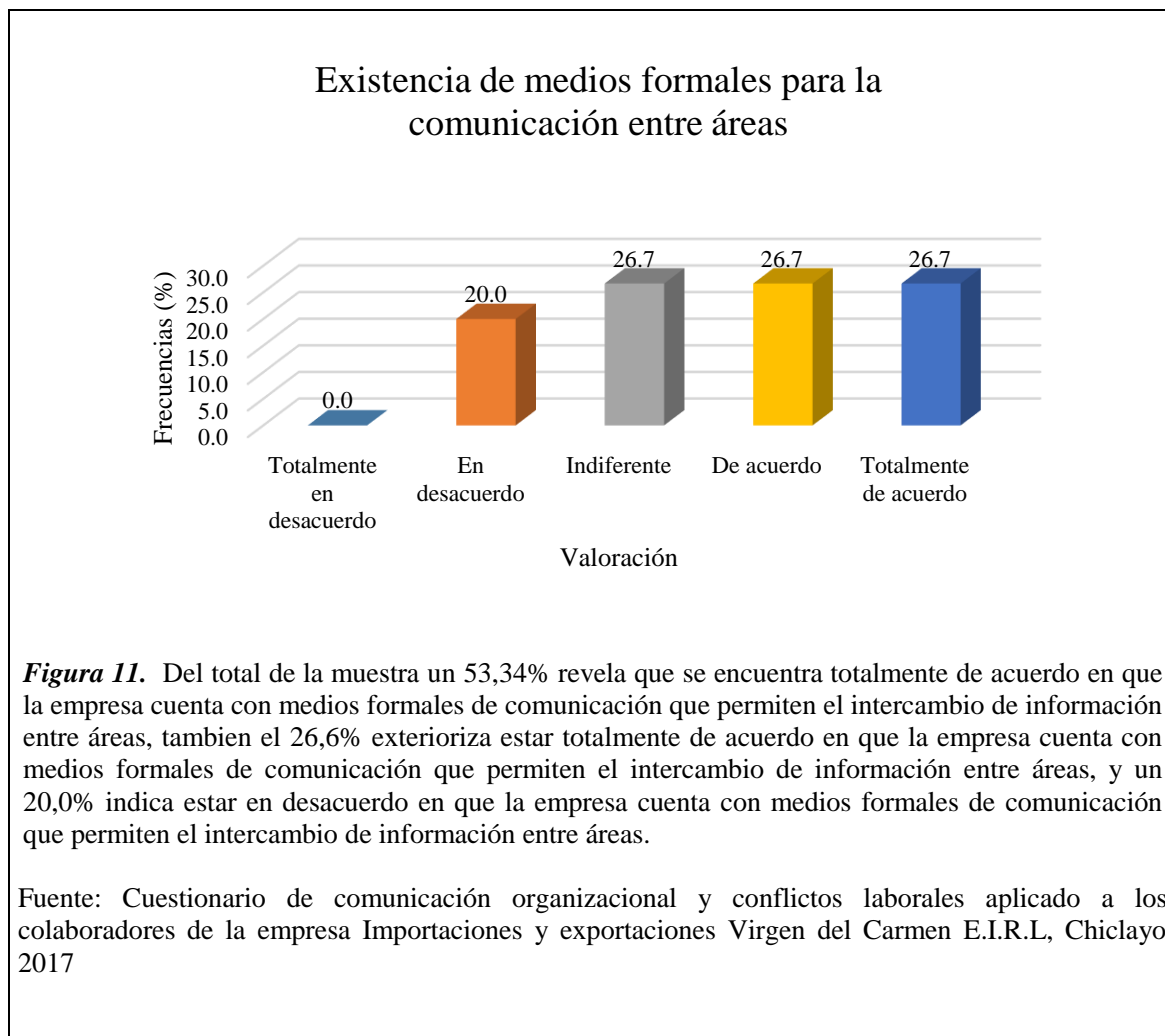


Tabla 15

Garantía de intercambio de información entre áreas sin la existencia de conflictos

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 2 | 13.3 |
| Indiferente | 2 | 13.3 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 33.3 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

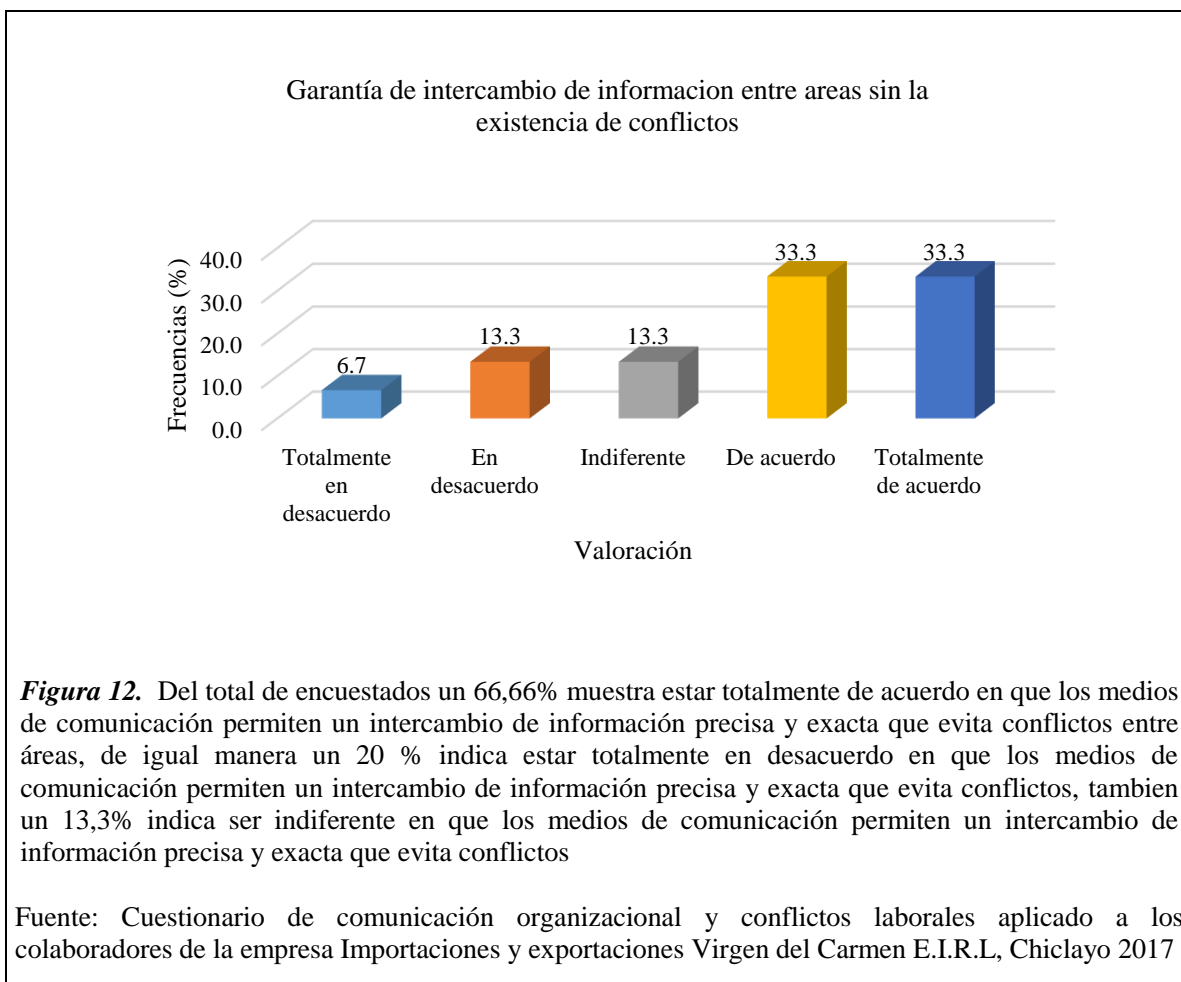


Figura 12. Del total de encuestados un 66,66% muestra estar totalmente de acuerdo en que los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas, de igual manera un 20 % indica estar totalmente en desacuerdo en que los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos, también un 13,3% indica ser indiferente en que los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 16

Logro de objetivos gracias a la información compartida entre áreas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0 | 0.0 |
| En desacuerdo | 2 | 13.3 | 13.3 |
| Indiferente | 5 | 33.3 | 46.7 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 | 80.0 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

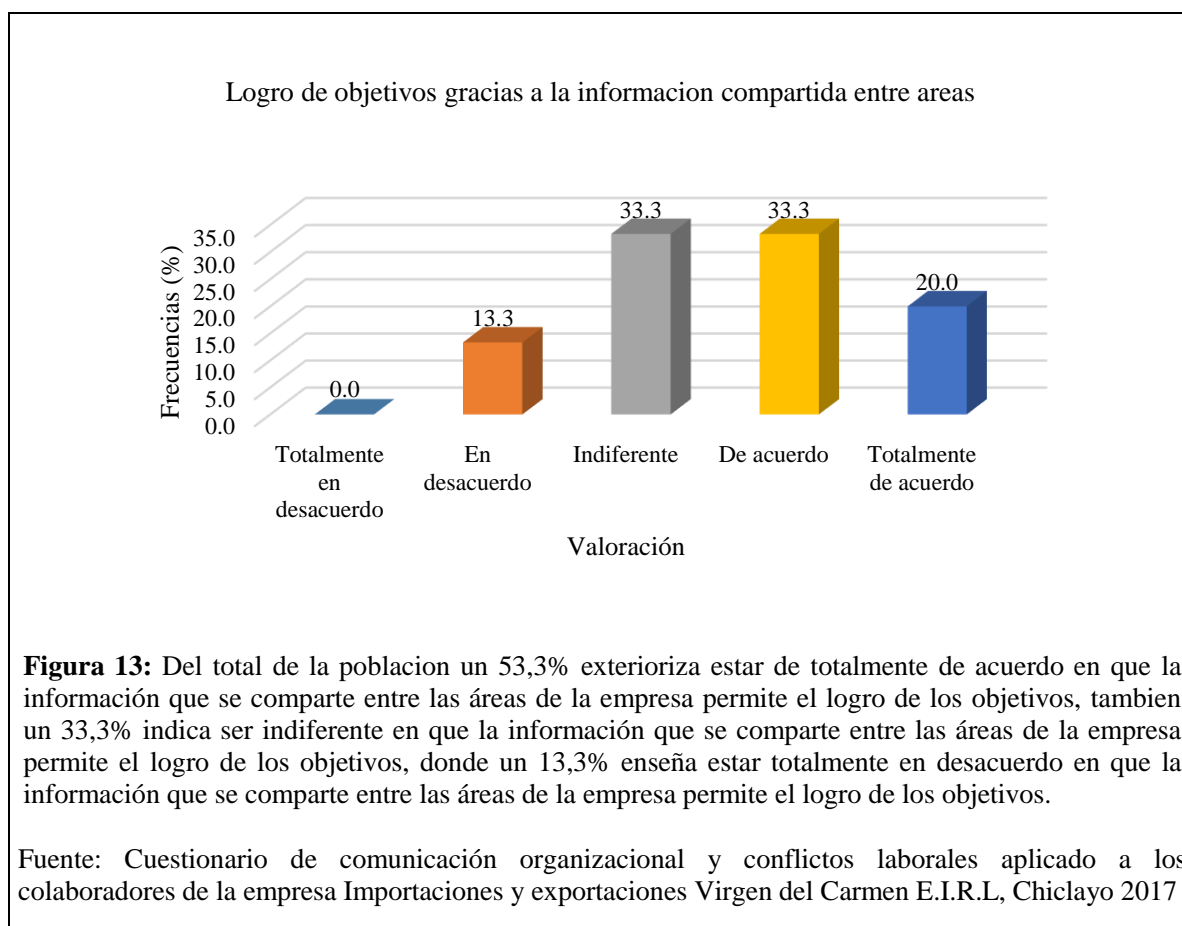


Tabla 17

Existencia de discrepancias por no tener información clara

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0 | 0.0 |
| En desacuerdo | 4 | 26.7 | 26.7 |
| Indiferente | 2 | 13.3 | 40.0 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 | 86.7 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

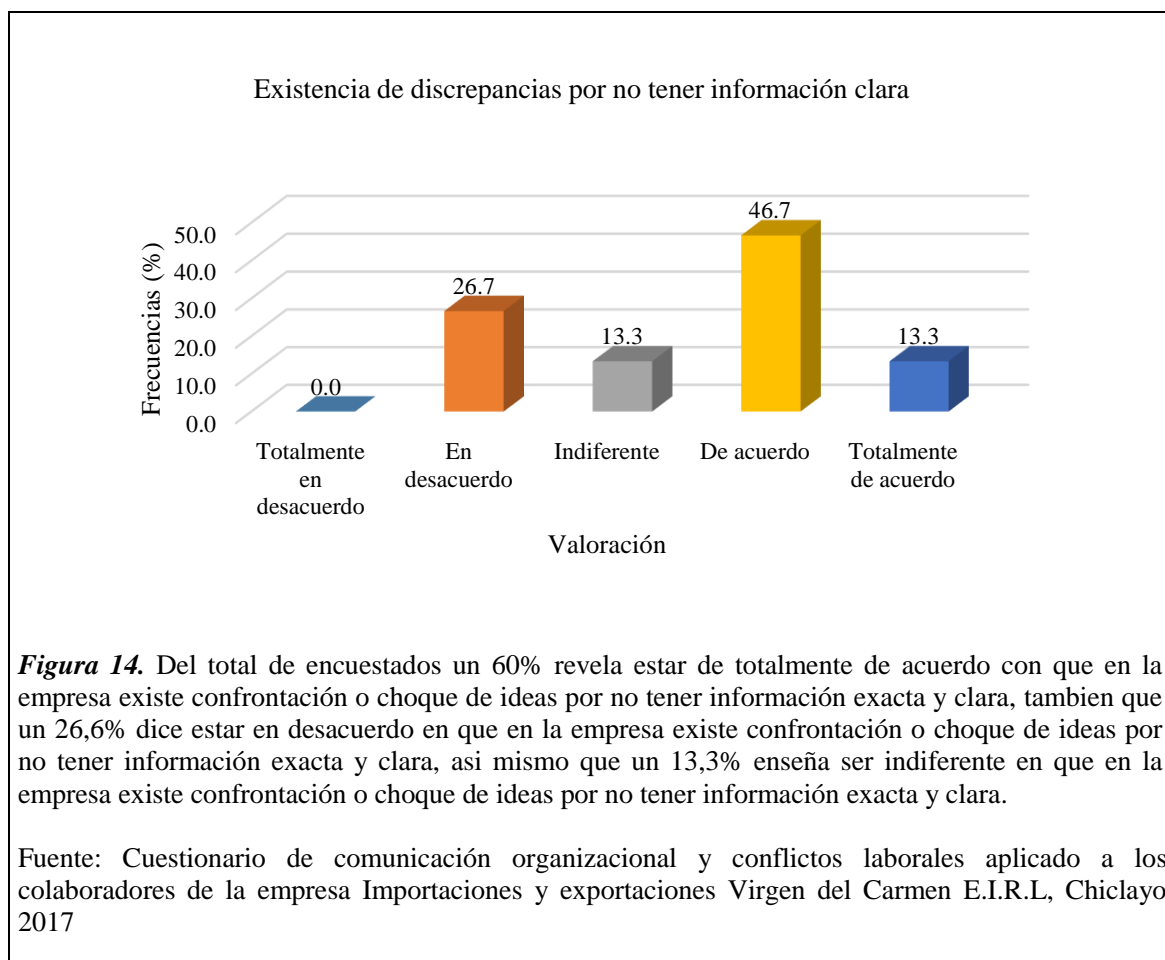


Figura 14. Del total de encuestados un 60% revela estar de totalmente de acuerdo con que en la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara, también que un 26,6% dice estar en desacuerdo en que en la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara, así mismo que un 13,3% enseña ser indiferente en que en la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 18

Generación de conflictos por no poseer información exacta

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En desacuerdo | 4 | 26.7 | 33.3 |
| Indiferente | 0 | 0.0 | 0.0 |
| De acuerdo | 8 | 53.3 | 86.7 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

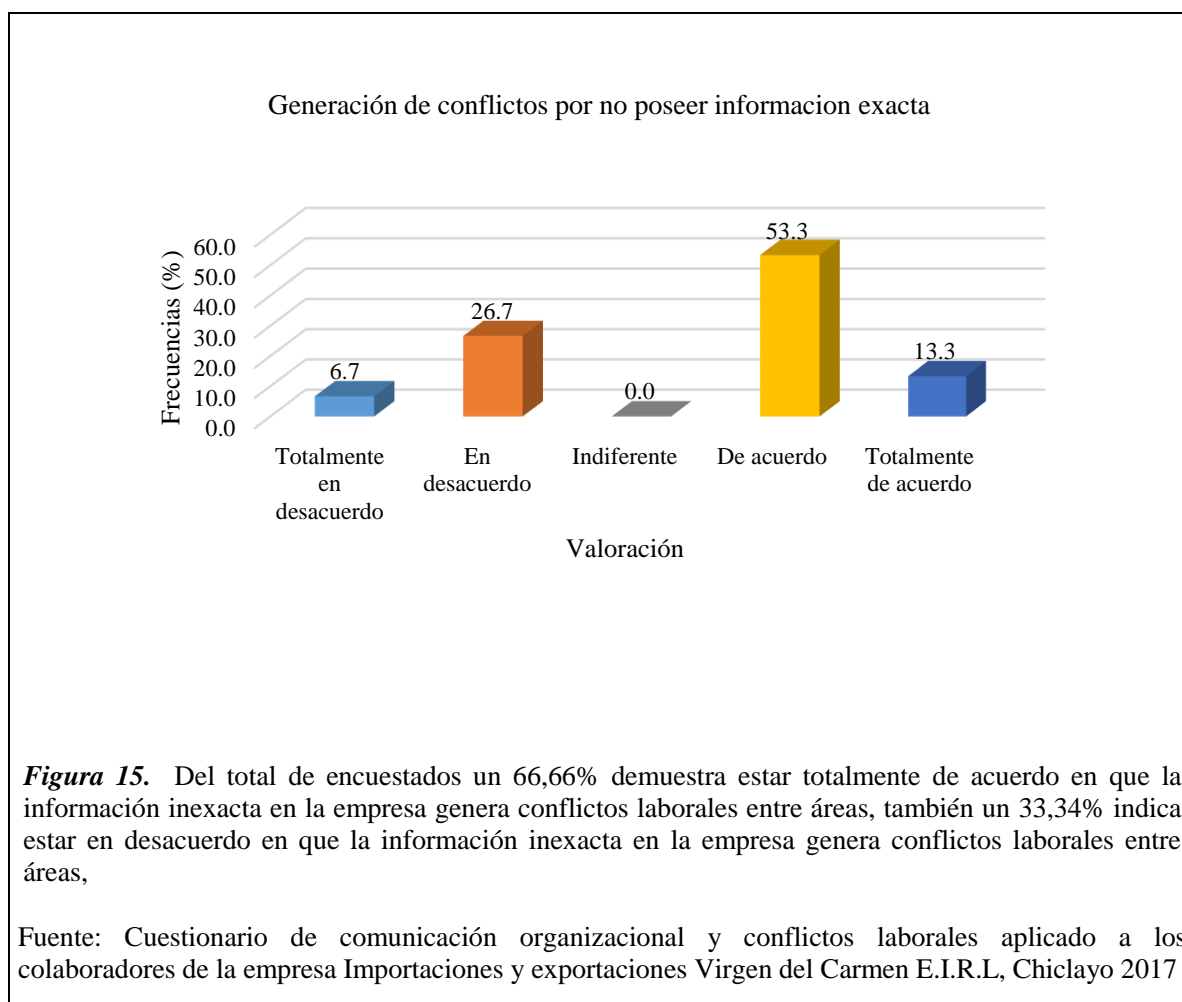


Tabla 19

Igualdad de interpretación de la información

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 | 6.7 |
| En desacuerdo | 1 | 6.7 | 13.3 |
| Indiferente | 7 | 46.7 | 60.0 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 | 93.3 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 | 100.0 |
| Total | 15 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

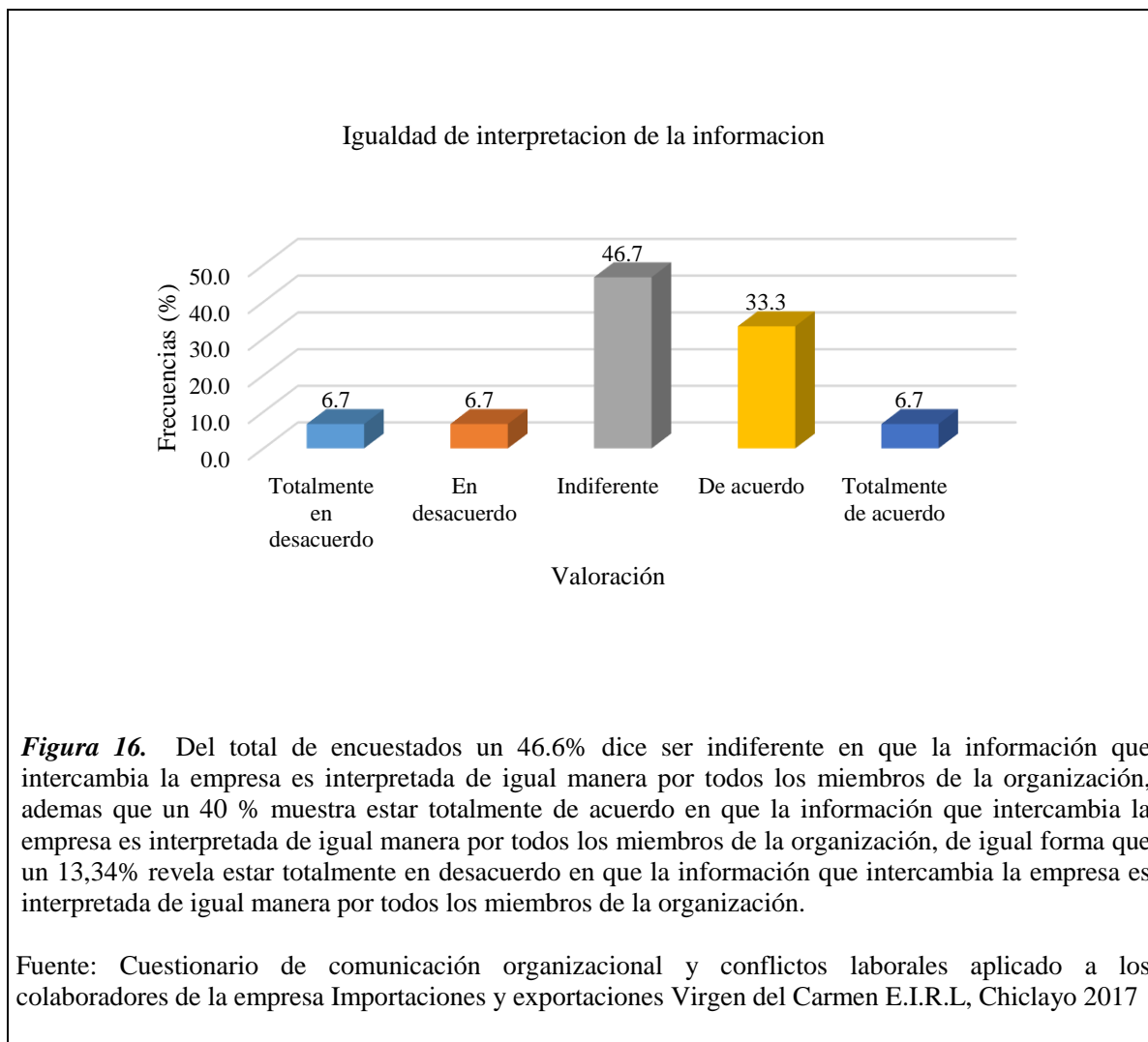


Tabla 20

Trabajo en equipo y coordinación gracias a la información compartida

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 2 | 13.3 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 26.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

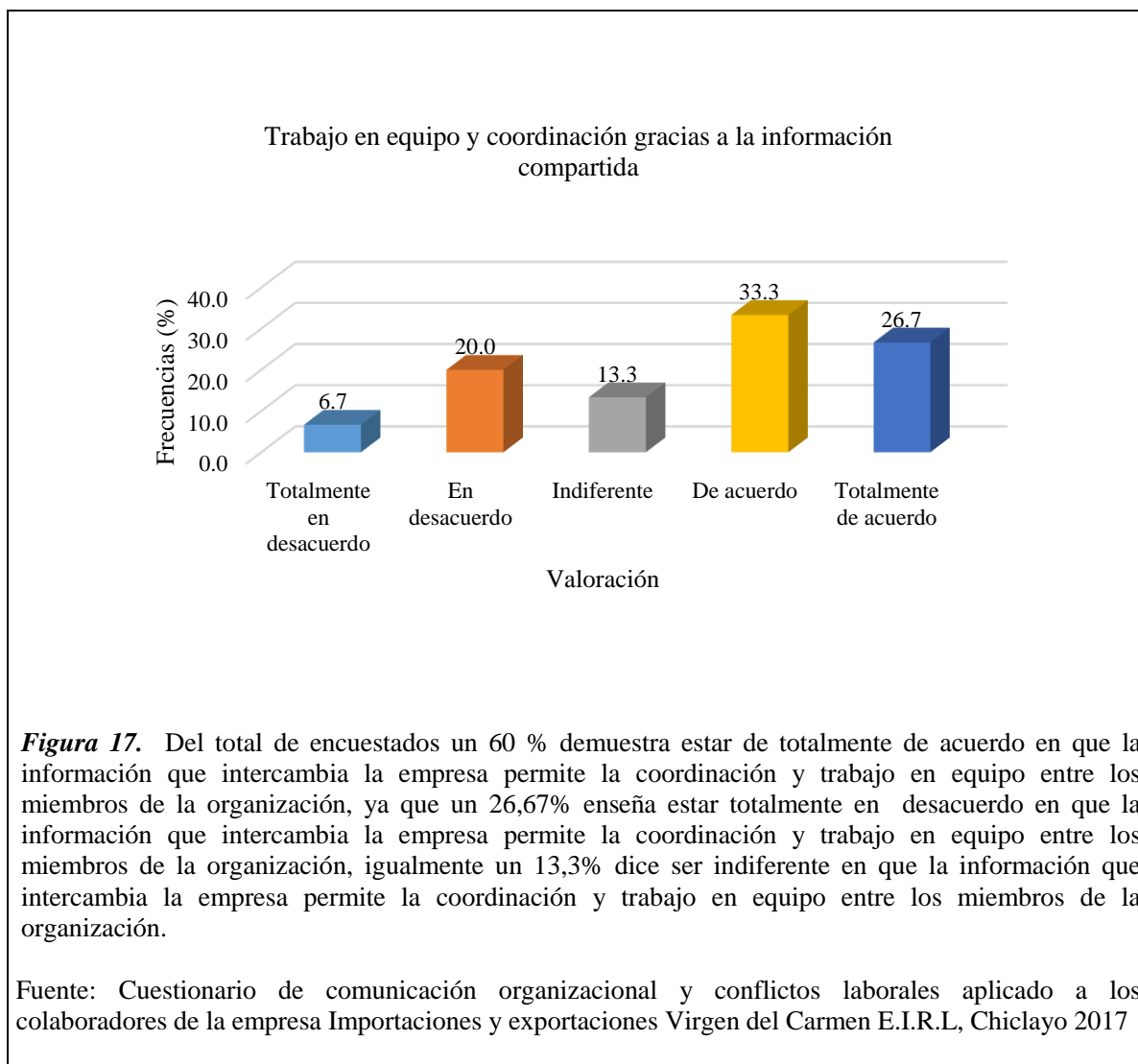


Figura 17. Del total de encuestados un 60 % demuestra estar de totalmente de acuerdo en que la información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización, ya que un 26,67% enseña estar totalmente en desacuerdo en que la información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización, igualmente un 13,3% dice ser indiferente en que la información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 21

Los medios de comunicación permiten la clara interpretación de la información

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 13.3 |
| En desacuerdo | 1 | 6.7 |
| Indiferente | 4 | 26.7 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

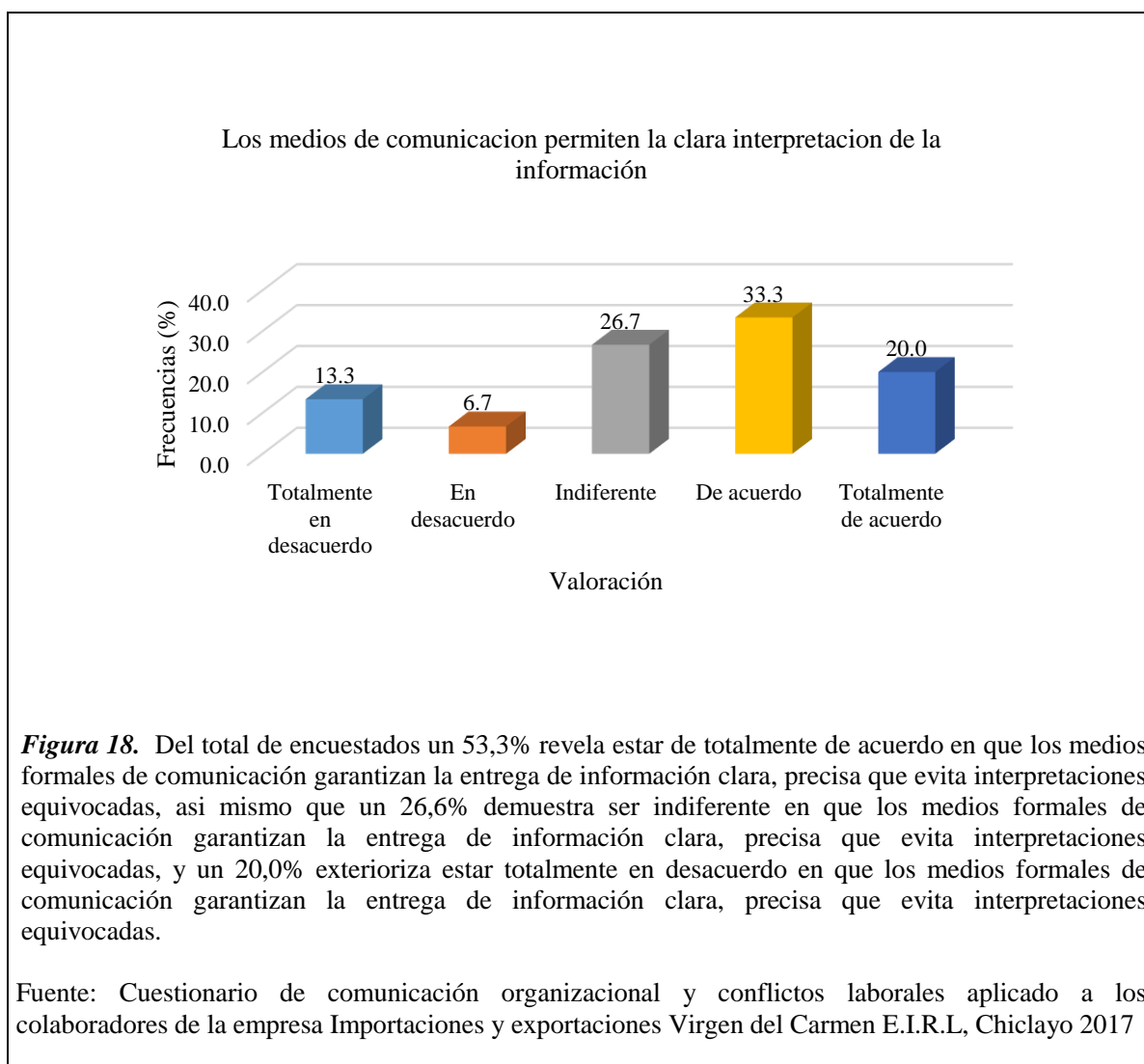


Figura 18. Del total de encuestados un 53,3% revela estar de totalmente de acuerdo en que los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas, así mismo que un 26,6% demuestra ser indiferente en que los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas, y un 20,0% exterioriza estar totalmente en desacuerdo en que los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 22

Medios y herramientas necesarias para el cumplimiento de objetivos

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0.0 |
| En desacuerdo | 4 | 26.7 |
| Indiferente | 4 | 26.7 |
| De acuerdo | 5 | 33.3 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 13.3 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

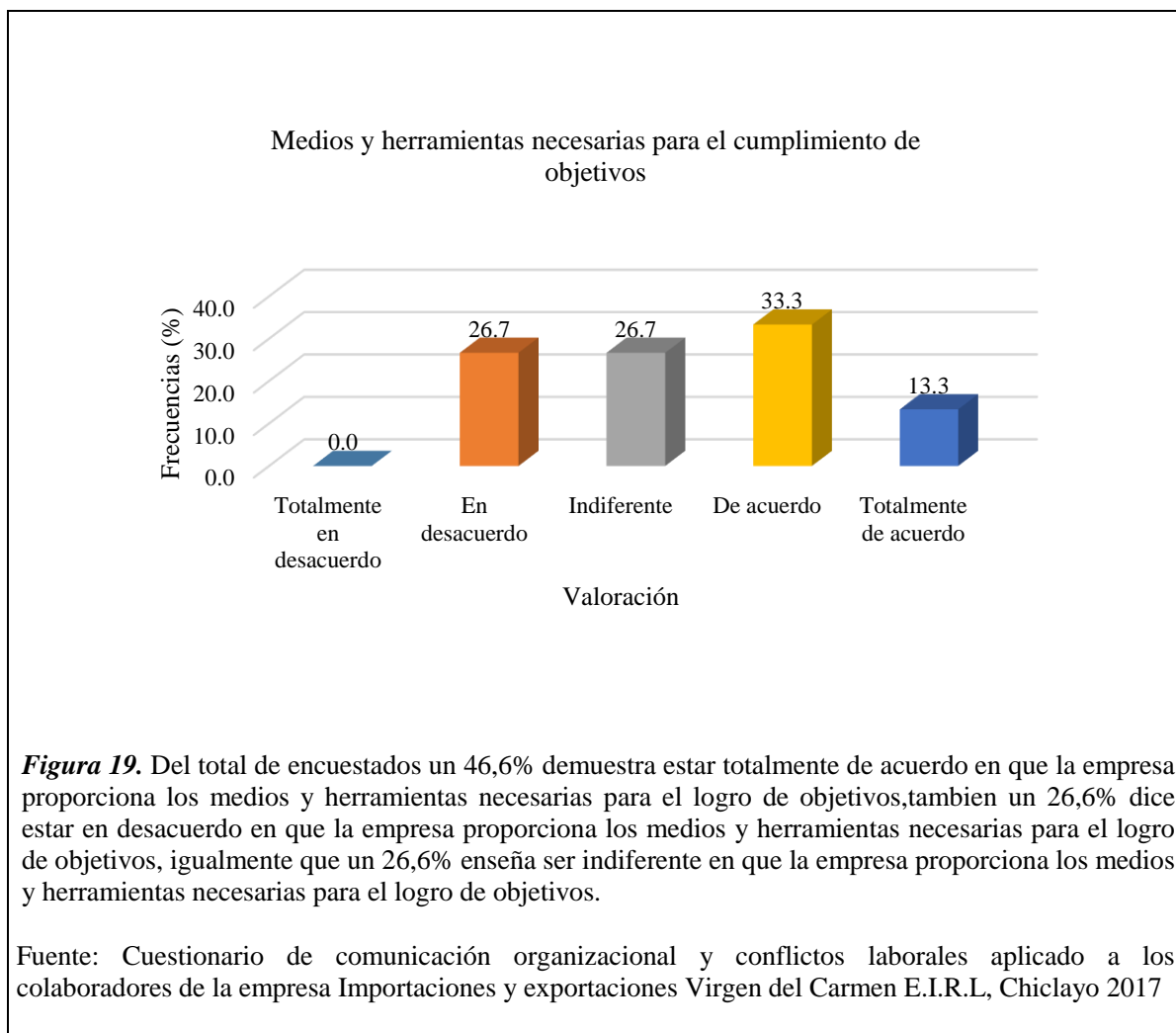


Figura 19. Del total de encuestados un 46,6% demuestra estar totalmente de acuerdo en que la empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos, también un 26,6% dice estar en desacuerdo en que la empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos, igualmente que un 26,6% enseña ser indiferente en que la empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 23

Información necesaria para realizar actividades

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 6.7 |
| En desacuerdo | 3 | 20.0 |
| Indiferente | 3 | 20.0 |
| De acuerdo | 4 | 26.7 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 26.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

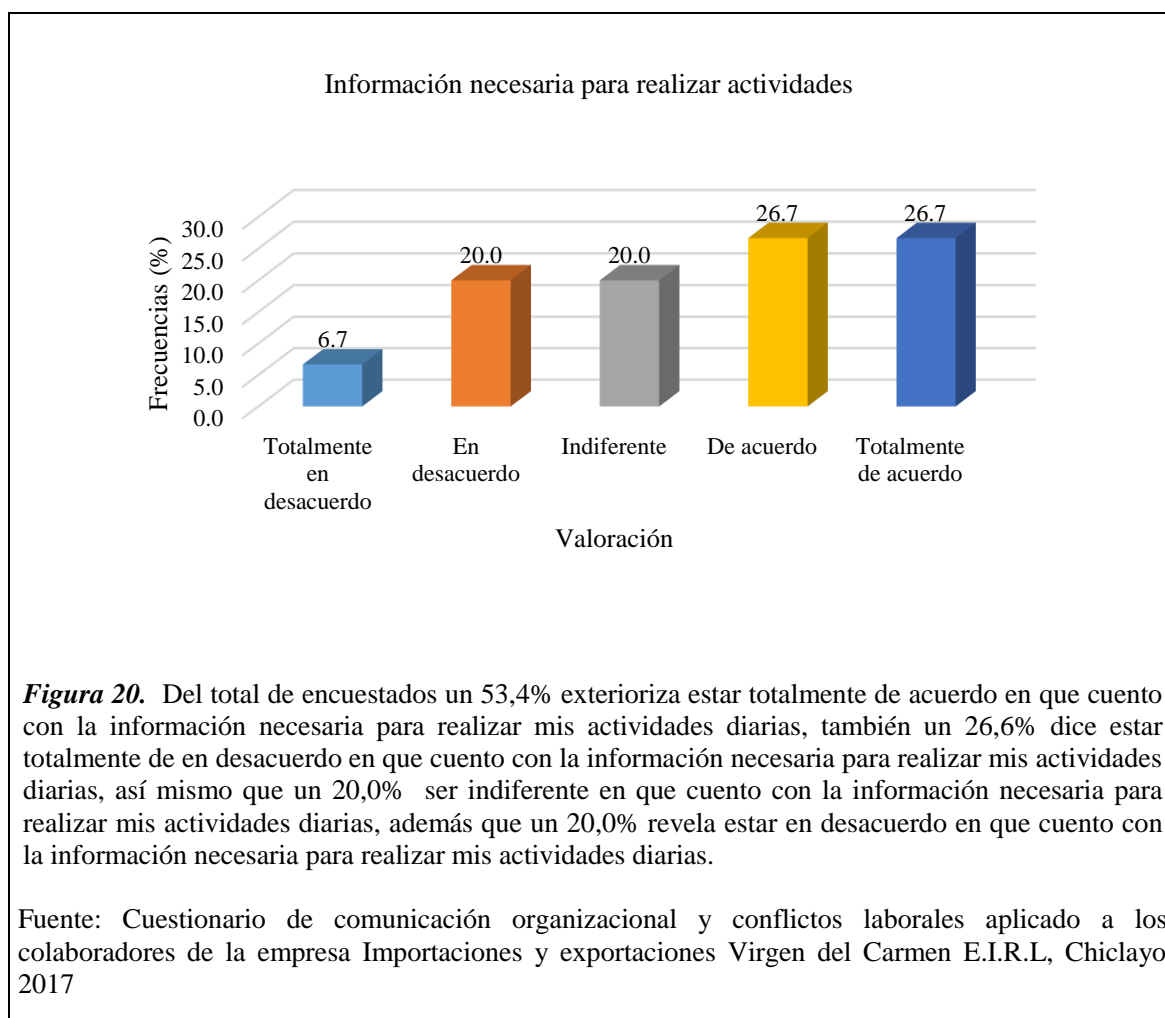


Figura 20. Del total de encuestados un 53,4% exterioriza estar totalmente de acuerdo en que cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias, también un 26,6% dice estar totalmente de en desacuerdo en que cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias, así mismo que un 20,0% ser indiferente en que cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias, además que un 20,0% revela estar en desacuerdo en que cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 24

Retraso en la entrega del trabajo e incumplimiento de objetivo por la información incompleta

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 26.7 |
| En desacuerdo | 0 | 0.0 |
| Indiferente | 0 | 0.0 |
| De acuerdo | 8 | 53.3 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 20.0 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

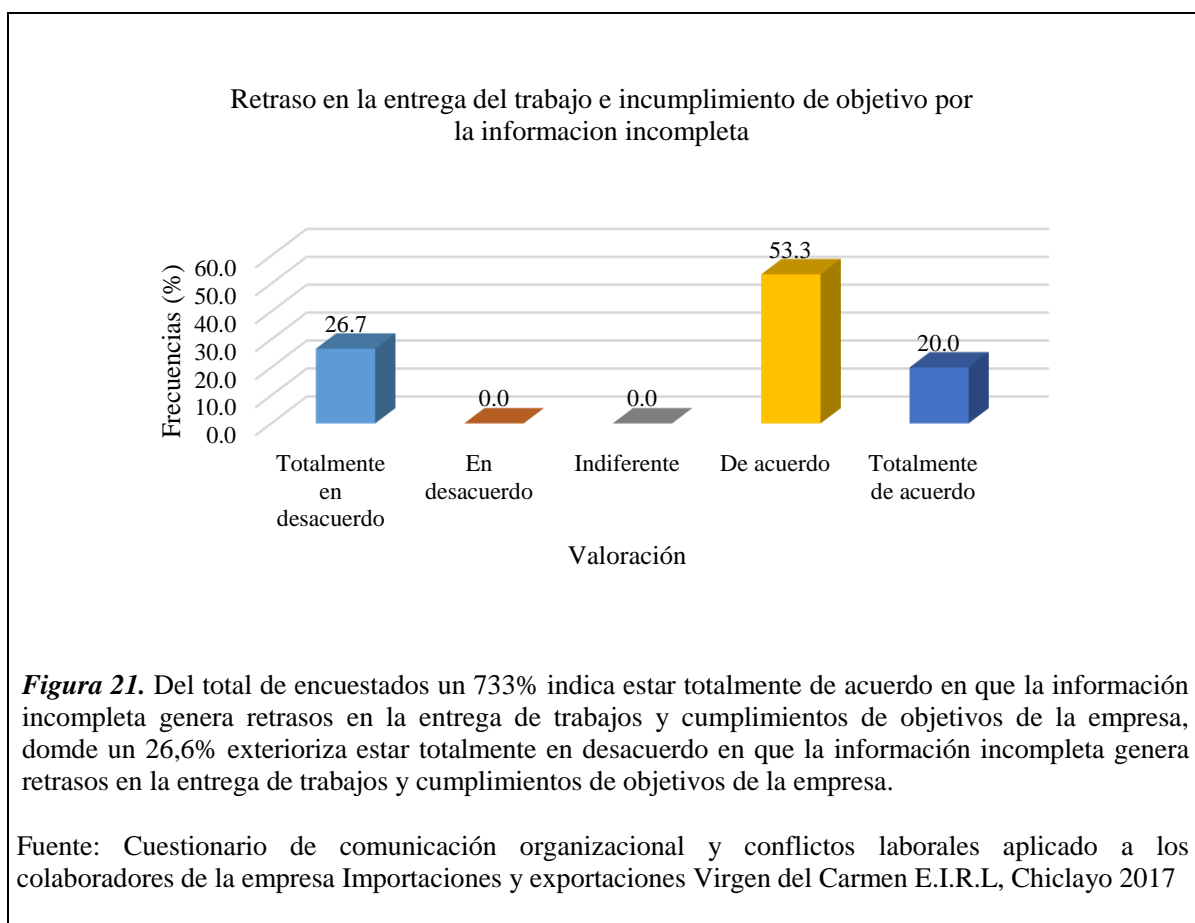


Tabla 25

Conflictos ocasionados por falta de información

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 13.3 |
| En desacuerdo | 1 | 6.7 |
| Indiferente | 1 | 6.7 |
| De acuerdo | 7 | 46.7 |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 26.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

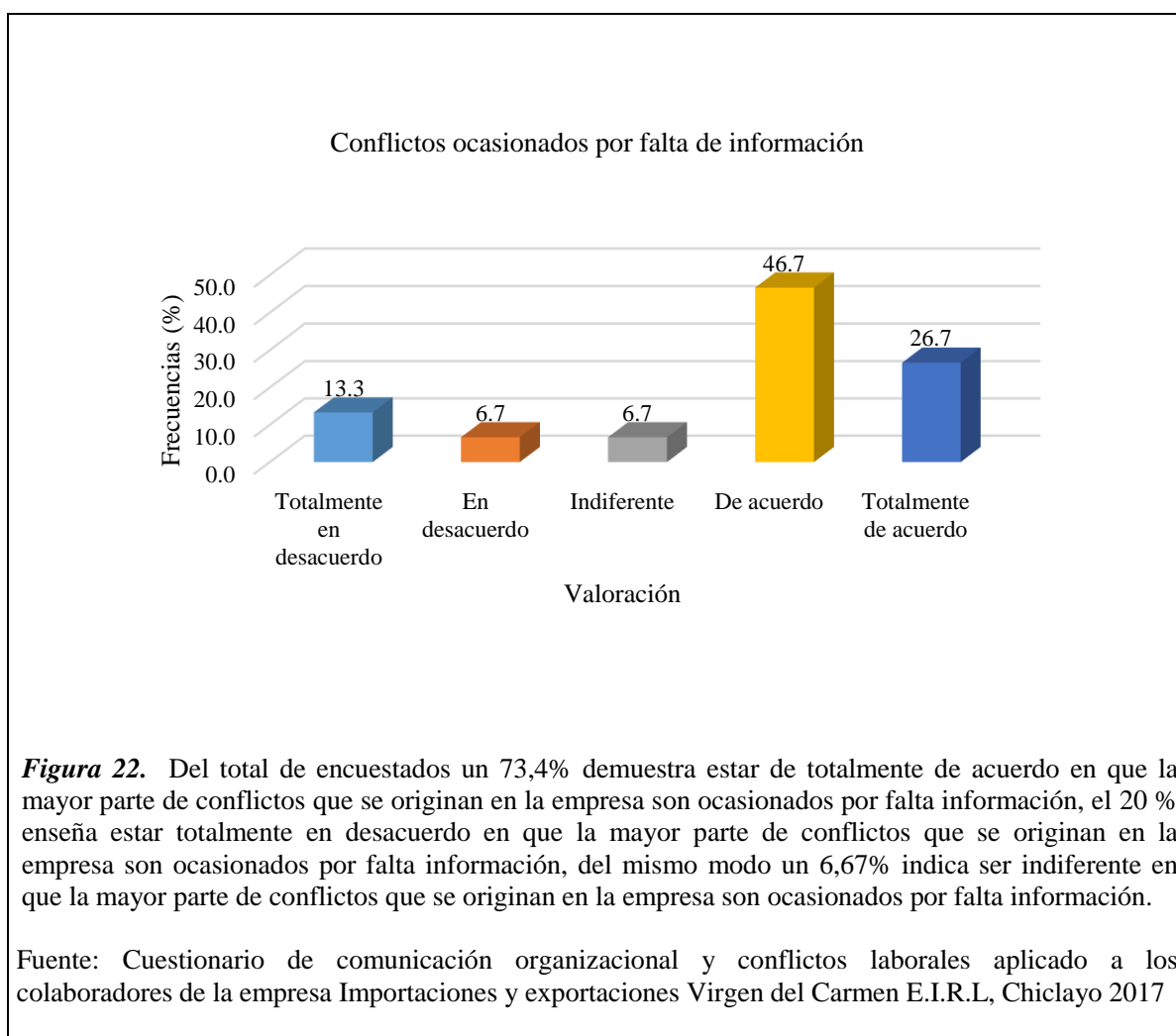


Figura 22. Del total de encuestados un 73,4% demuestra estar de totalmente de acuerdo en que la mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información, el 20 % enseña estar totalmente en desacuerdo en que la mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información, del mismo modo un 6,67% indica ser indiferente en que la mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información.

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

Tabla 26

Conflictos por diferencias de carácter e ideas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 13.3 |
| En desacuerdo | 0 | 0.0 |
| Indiferente | 3 | 20.0 |
| De acuerdo | 9 | 60.0 |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 6.7 |
| Total | 15 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

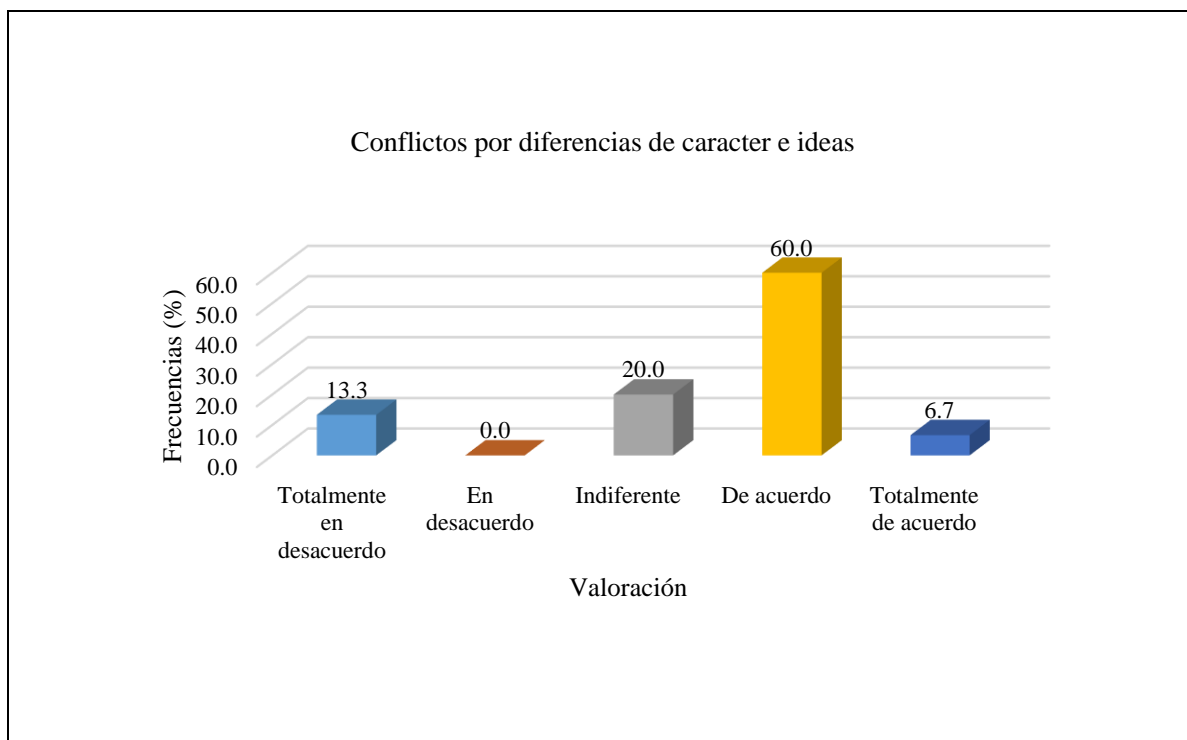


Figura 23. Del total de encuestados un 66,7% indica estar totalmente de acuerdo en que los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización, donde el 20,0% revela ser indiferente en que los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización, además que un 13,3% muestra estar totalmente en desacuerdo en que los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización

Fuente: Cuestionario de comunicación organizacional y conflictos laborales aplicado a los colaboradores de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen E.I.R.L, Chiclayo 2017

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 27

Prueba de normalidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------|----|--------|--------------|----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación organizacional | 0,090 | 15 | 0,200* | 0,984 | 15 | 0,989 |
| Conflictos laborales | 0,155 | 15 | 0,200* | 0,930 | 15 | 0,275 |

Fuente: Elaboración propia

A modo que se especifica en la Tabla 27, debido a la cantidad de encuestados fueron 15 y es menor a 30, se tomará en cuenta la columna de Shapiro-Wilk donde se puede apreciar que el p-valor es 0,989 respecto a comunicación organizacional y 0,275 a conflictos laborales, y ambos son mayores a 0,05. Así mismo, se puede inferir que las dos variables poseen una distribución normal.

Del mismo modo, tomando en cuenta que ambas variables poseen una distribución normal, para el cálculo de correlación, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 28

Correlación de Pearson

| <i>Correlación entre comunicación organizacional y conflictos laborales</i> | | Comunicación organizacional | Conflictos laborales |
|---|------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Comunicación organizacional | Correlación de Pearson | 1 | -,954** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 15 | 15 |
| Conflictos laborales | Correlación de Pearson | -,954** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 15 | 15 |

Fuente: Programa estadístico SPSS.

De acuerdo a los datos obtenidos a manera que se muestra en la Tabla 27, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se puede apreciar un nivel de correlación negativa

muy fuerte de -0,954 entre comunicación organizacional y conflictos laborales, a la vez, es significativa con un $p < 0,05$ siendo 15 la cantidad de encuestados.

Así mismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan las siguientes mediciones para cada uno de los valores de correlación de Pearson:

Tabla 30

Valores de correlación de Pearson

| Coeficiente | Interpretación |
|-------------|--|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014).

3.2. Discusión de resultados

Determinar la relación existente entre la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017.

En lo que respecta a la relación entre comunicación organizacional y conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, según los datos obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se adquirió una correlación negativa muy fuerte de -0,954 entre comunicación organizacional y conflictos laborales, a la vez siendo significativa con un $p < 0,05$; por lo cual se infiere que hay una

correlación inversa entre variables, por lo tanto si se mejora la comunicación organizacional, disminuirá los conflictos laborales.

Los resultados concuerdan con los descubrimientos de Balarezo (2014) quien encuentra que la comunicación organizacional incide en la capacidad de coordinación de las actividades de los colaboradores e influye tanto en su productividad como en las actitudes de sus propios trabajadores (relaciones interpersonales).

Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.

La dimensión comunicación formal se caracteriza por tener un nivel bajo, en la investigación se demuestra que el 66,7% (ver Tabla 4) muestra estar totalmente en discordancia de manera que la empresa prevalece el uso de cartas o memorándum como medio de comunicación. Se evidencia que la empresa no utiliza medios formales por escrito como medios de comunicación. También se encuentra que 66,7% (ver Tabla 5) revela estar absolutamente en discrepancia en que La entidad utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes. Además que un 66,6 % (ver Tabla 6) muestra estar plenamente en disconformidad en que Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen a lograr de los objetivos de la organización. La comunicación formal: “es la comunicación que se da a través del uso de los canales formales de la empresa” (Andrade, 2005, p.19).

Los resultados concuerdan con los encontrados con Diaz (2014) quien concluye que la comunicación organizacional en la empresa incide considerablemente en el nivel de trabajo en equipo de sus trabajadores, pues los medios de comunicación más utilizada en la empresa son por escrito y el correo electrónico.

Balarezo (2014) en su investigación recomienda definir los canales de comunicación formal de la empresa, ya que estos afectan la productividad de sus empleados, asimismo realizar un análisis de la distribución de funciones dentro de la empresa para así perfeccionar la responsabilidad en conjunto con los participantes, finalmente otra de las

recomendaciones es diseñar estrategias que permitan perfeccionar la comunicación organizacional de la organización y de esta manera se genere compromisos entre trabajador y empresa.

La dimensión comunicación vertical presenta un nivel bajo debido a que el 73,3% (ver Tabla 13) de los encuestados revela estar en disconformidad que Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato. La dimensión comunicación horizontal presenta un nivel bajo debido a que el 46,7% (Ver Tabla 14) persiste estar en discordancia en que La organización cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas.

La investigación de Diaz (2014), recomienda fortalecer la calidad de los canales formales de la empresa, de modo que estos puedan llegar a todos sus trabajadores, aumentar la amplitud del servicio de internet, para que los trabajadores de la empresa puedan tener comunicación permanente, y por último la empresa debe enfocarse en mejorar las relaciones de convivencia entre trabajadores

Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.

Los elementos que inciden en los conflictos laborales en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017 son:

La dimensión conflicto en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017, presenta un nivel alto, el 60% (ver Tabla 17) de los encuestados revelan estar totalmente de acuerdo en que en la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara, además el 66,6% muestra estar completamente de acuerdo en que la información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas. Gonzales (2012) define conflicto laboral como la ruptura en las relaciones laborales entre una empresa y sus trabajadores, es decir la ruptura de las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo lo cual puede generar la suspensión o paralización de las actividades económicas que desempeña una empresa.

La dimensión proporción entre necesidades y medios presente un nivel moderado ya que el 53,4% (ver Tabla 20) de los encuestados muestra estar desacuerdo en que la compañía proporciona los medios y instrumentos vitales hacia el resultado de objetivos. “La desproporción entre necesidades y medios satisfactorios, se refiere a que la inadecuada distribución de los recursos económicos y riquezas, puede provocar rencores en los integrantes de una población (Fuquen, 2003, p.269).

La dimensión información incompleta presenta un nivel alto, el 80% (Ver Tabla 25) de los trabajadores revelan estar absolutamente de acuerdo en que la información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa, además que el 80,1% indica estar totalmente de acuerdo en que la mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información. “La información incompleta, se refiere a que las opiniones de las personas, se pueden basar en el conocimiento de solo una parte de los hechos” (Fuquen, 2003, p.269).

3.3. Aporte científico

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
PARA MINIMIZAR LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL**

Autor (as):

Bach. Alarcón Alarcón, Lucerito del Rosario

Bach. Vásquez Cubas, Jaqueline

Pimentel, 2017

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MINIMIZAR LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL

INTRODUCCION

La comunicación organizacional es la forma en la que las organizaciones gestionan la salida de información internamente en la compañía. La manera en que corre la información está ligada a la estructura jerárquica organizacional. En las organizaciones tradicionalistas la información tiene a ser muy limitada pues los altos mandos son demasiado herméticos en el tema. De esa manera en las organizaciones suelen correr rumores y chismes que contraponen a los propios trabajadores ocasionándose conflictos internos que menguan la productividad de la empresa y congestionan la eficiencia de las tareas diarias. Los efectos a corto plazo que se pueden notar están basados en el clima, pues se presentan disputas entre los empleados, negatividad en el trabajo, ausentismos, rotación de personal elevada.

JUSTIFICACIÓN

Es necesario que las entidades planifiquen sistemas de comunicación interna con la finalidad de generar la información necesaria en el momento oportuno y a los interesados en el tema, con la finalidad de mantener comprometido al personal a todo nivel y mantener un adecuado flujo de comunicación sin que esta se tergiverse.

Organigrama actual de la organización

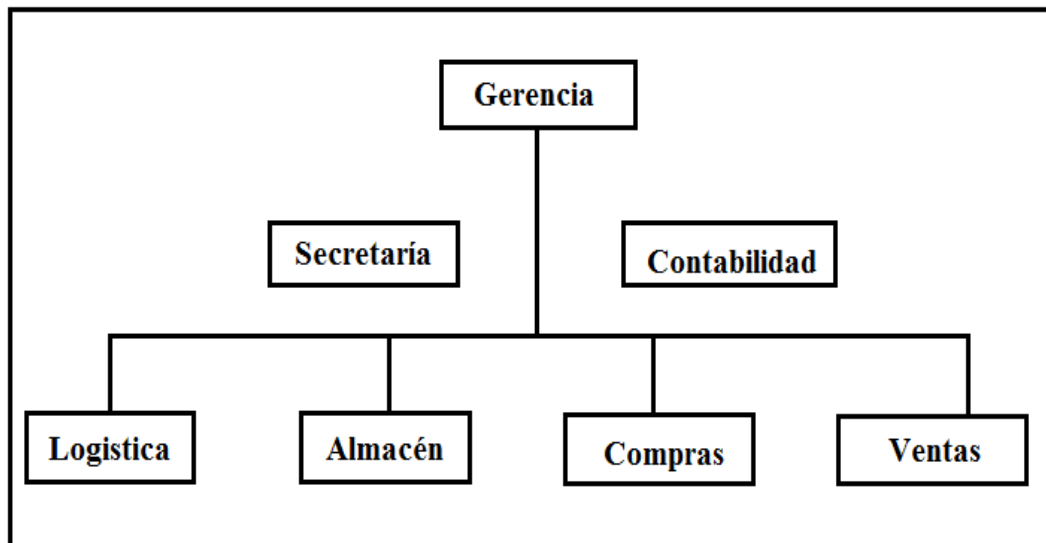


Figura 24; en la figura se observa el organigrama de la empresa y su estructura jerárquica. Claramente se observa que es una organización tradicional con una comunicación vertical.

Organigrama propuesto

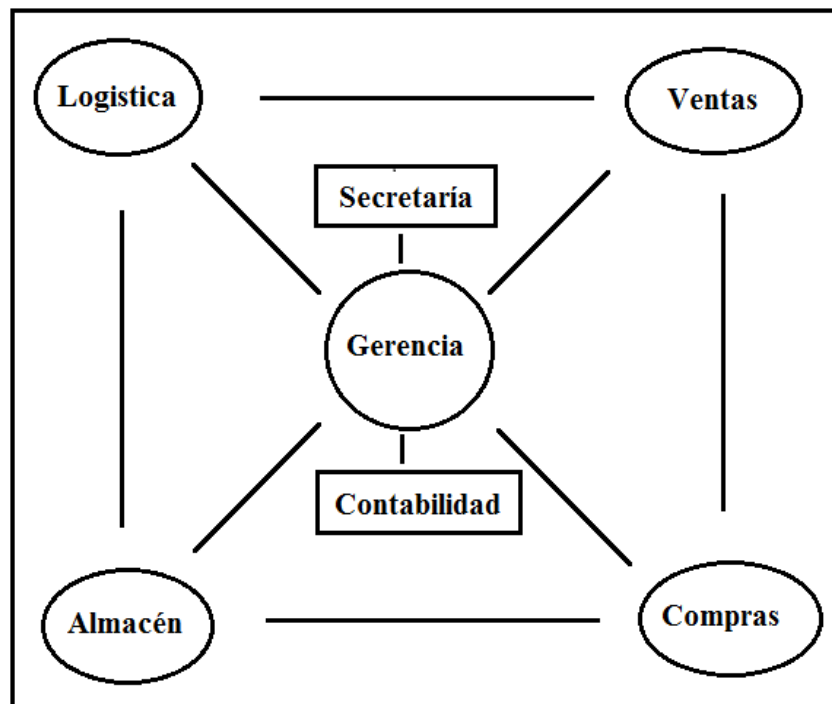


Figura 25; en la figura se observa el organigrama propuesto para la empresa. Se presenta una estructura jerárquica integrada donde la comunicación fluye a todos los niveles.

Fuente. Elaboración propia.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Los programas de capacitación son necesarios para poder cambiar la estructura interna de la organización cambiando la manera de pensar de los elementos que la integran, de manera que los empleados puedan poseer un mayor margen de visión acerca de realidad de organización. Es necesario dotar al personal de empresa importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL con la finalidad de generar integración entre las áreas y la información llegue a su destino de manera oportuna y sin cambios. Por otro lado la correcta información generará un clima de confianza e integración entre los empleados logrando el trabajo en equipo de manera que los conflictos puedan solucionarse de la mejor manera e incluso logrando su inexistencia.

Objetivo

Promover el flujo de comunicación constante en la organización con la finalidad de facilitar la toma de decisiones a todo nivel.

Participantes

Los empleados de la organización deben participar de este curso de capacitación.

Responsable de la ejecución

El comprometido directo de la ejecución es el gerente de la organización quien en conjunto con los capacitadores organizará el evento.

Facilitador

El facilitador será un especialista en comunicación organizacional de la escuela integral de especialización profesional.

Duración

La capacitación tendrá 12 horas de duración, repartidas en 3 horas cada tema que se dicte.

Tabla 31**Programa de capacitación**

| ACTIVIDADES | TEMA | RESPONSABLE | FECHA | FACILITADOR | COSTO |
|--------------------------------|---|-----------------------------|---------|--------------------------------|-------------|
| Comunicación organizacional | Estructura jerárquica | Administración/ Gerencia | Enero | Capacitador externo – ESIEP | 450 |
| | Sistemas de información | | | | |
| Comunicación interna y externa | Niveles de integración | Administración/ Gerencia | Febrero | Capacitador externo – ESIEP | 450 |
| | Tipo de comunicación | | | | |
| | Gestión de la información | | | | |
| | Ambientes comunicacionales | | | | |
| Clima organizacional | La calidad de la información y la eficiencia | Administración/ Gerencia | Marzo | Capacitador externo - ESIEP | 450 |
| | El clima, la cultura y la comunicación | | | | |
| | Obstáculos comunicacionales | | | | |
| Solución de problemas | Planificación de la comunicación | Administración/ Gerencia | Abril | Capacitador externo – ESIEP | 450 |
| | El clima propicio para el flujo correcto de información | | | | |
| | Jerarquía y clima organizacional | | | | |
| | Relaciones interpersonales | | | | |
| | Conflictos y tipos de conflictos | | | | |
| | Negociación | | | | |
| | Niveles de negociación | | | | |
| | Solución de problemas | | | | |
| | Inteligencia emocional | | | | |
| TOTAL | | | | | 1800 |

Fuente. Elaboración propia

Materiales

Los materiales que se utilizarán son 1 proyector multimedia, 1 laptop, y 15 sillas necesarias para brindar las capacitaciones.

Tabla 32

Costo de materiales

| MATERIALES | COSTO |
|----------------------|-------------|
| Proyector multimedia | S/.450 |
| Laptop | S/.1500 |
| Sillas | S/.1500 |
| TOTAL | 3450 |

Fuente. Elaboración propia

Break

El break que se otorgará será 1 frugos, 1 biscocho bimbo y caramelos.

Tabla 33

Costo de alimentos x4

| ALIMENTOS | COSTO | PERSONAS | CANTIDAD CAPACITACIONES |
|------------------|---------|--------------|----------------------------|
| Frugos | S/.1.20 | 15 | 4 |
| Biscocho (Bimbo) | S/.1.00 | 15 | 4 |
| Caramelos | S/.0.5 | 15 | 4 |
| TOTAL | | S/162 | |

Fuente. Elaboración propia

Herramientas de comunicación

Es necesario implementar determinadas herramientas que faciliten la comunicación al interior de la empresa, con la finalidad de mantener comunicado al personal e incluso solicitar su presencia en el algún momento cuando sea necesario. Estas herramientas le brindaran a la empresa el compromiso de sus trabajadores e incrementaran la productividad de los mismos.

Tabla 34

Herramientas de comunicación

| HERRAMIENTA | UTILIDAD |
|---------------------------------|--|
| Memorándum | Cuando el trabajador incurra en algún acto conflictivo |
| Cartas | Cuando se solicite la presencia del trabajador en el despacho del gerente para tratar un tema en particular |
| Informes | Cuando se trate un problema en específico con alguna área en particular |
| Manual de operaciones | Necesario para que el empleado conozca los procesos de las actividades |
| Folleto | Necesarios para informar a todos los empleados acerca de algún tema en específico |
| Reportes | Se realizan reportes para informar acerca de la situación conflictivas tanto con empleados como con los procesos |
| Reuniones periódicas | Se realizan reuniones para dar solución a dificultades dadas entre áreas o en el clima de la empresa |
| Entrevistas | Se realizan entrevistas personales o en grupo para determinar el nivel de desempeño de los empleados |
| Videoconferencias | Se realizan videoconferencias a nivel departamental para tratar temas con todos los empleados |
| Encuestas | Se realizan encuestas acerca del rendimiento laboral |
| Sistema de quejas y sugerencias | Necesarios para emitir quejas o sugerencias acerca de algún problema con la organización y sus procesos |
| Correo electrónico | Para enviar o recibir documentos o brindar información de un contenido exclusivo a los trabajadores. |
| Sistemas de trámite | Preciso para tener el control de la ubicación actual y pasada de los documentos de la empresa. |

Fuente: Elaboración propia

**PROGRAMA DE INTEGRACIÓN PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES**

Si bien es cierto los conflictos se generan por la escasa información, es fundamental por parte de la compañía aplicar un programa de integración el cual tiene la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados. Este mejoramiento de las relaciones interpersonales lograra que se eviten conflictos y en el caso de que se presenten se puedan solucionar rápidamente por las buenas relaciones entre los empleados.

Objetivo

Promover adecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores

Responsable de la ejecución

El encargado de la ejecución de este programa es el gerente y los jefes de departamentos.

Tabla 35

Programa de integración

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | INVOLUCRADOS | PERIODO | COSTO |
|-------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|-------|
| Fechas especiales | Día de la madre | Dirección - trabajadores | Mayo | 750 |
| | Día del padre | Dirección - trabajadores | Junio | |
| | Día del trabajador | Dirección - trabajadores | Mayo | |
| | Fiestas patrias | Dirección - trabajadores | Julio | |
| | Día de la bandera | Dirección - trabajadores | Junio | |
| Proyección social | Día del niño | Dirección - trabajadores | Agosto | 500 |
| | Navidad | Dirección - trabajadores | Diciembre | 960 |
| Deportes | Futbol | Dirección - trabajadores | Enero - Diciembre | |

Fuente. Elaboración propia

INDICADORES DE MEDICIÓN

1° INDICADOR - REACCION

Este indicador medirá la respuesta al tema teniendo en cuenta dos sub indicadores, los del tema propiamente dicho y los referentes al expositor. El participante de la capacitación deberá indicar si es relevante o no el ítem que se plantea.

Tabla 36

Indicadores de reacción

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <u>Del tema</u> | | | | | |
| Importancia del contenido | | | | | |
| Cantidad del contenido | | | | | |
| Aplicación del tema en el área de trabajo | | | | | |
| <u>Del expositor</u> | | | | | |
| Manejo de escenario | | | | | |
| Manejo del tema | | | | | |
| Claridad en la explicación | | | | | |

Fuente. Elaboración propia

2° INDICADOR - CONDUCTA

Las capacitaciones tienen la finalidad de cambiar la conducta del participante por lo que se realizará un test de gestión por competencias para medir el nivel de desarrollo.

La autora Martha Alles en su obra *Gestión por competencias: Evaluación 360*, indica que las evaluaciones tradicionales no son suficientes para poder determinar las mejoras en el desempeño de los empleados sino que se necesitan métodos más completos. En este caso llega la evaluación 360° un método que integra la evaluación de compañeros, jefes, subordinados y el mismo empleado para determinar el desempeño.

Puntajes de evaluación

Tabla 37

Scores

| A | B | C | D |
|-----|-----|-----|---|
| 2.5 | 5.0 | 7.5 | 1 |

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, cada letra representa un puntaje o nivel en el cual el evaluador deberá indicar el desarrollo de la habilidad del empleado.

Ficha de evaluación del desempeño del colaborador (individual)

Cada colaborador deberá evaluar individualmente al evaluado indicando en qué nivel de desarrollo se encuentra la competencia después de haber recibido la capacitación.

Tabla 38

Ficha de evaluación individual

| COMPETENCIAS | A | B | C | D |
|--|---|---|---|---|
| Escucha activa | | | | |
| Expresión clara | | | | |
| Utilización oportuna de la información | | | | |
| Utilización de canales de información | | | | |
| Empatía | | | | |
| Interacción con otros compañeros | | | | |
| Manejo de información necesaria para prevenir conflictos | | | | |
| Solución de conflictos de manera equitativa | | | | |
| Organización de documentos | | | | |
| Transmisión de información | | | | |
| Iniciativa propia en la transmisión de información | | | | |
| Participación en conferencias | | | | |
| Aportes de valor en cuanto a solución de conflictos | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Ficha de evaluación del desempeño del colaborador (resumen)

En la ficha de resumen del desempeño del colaborador se determinará el resultado total de las competencias de comunicación que poseen los empleados. Esto será el resultado final y el nivel de desarrollo del indicador.

Tabla 39

Ficha de resumen

| COMPETENCIAS | A | B | C | D | TOTAL |
|--|---|---|---|---|-------|
| Escucha activa | | | | | |
| Expresión clara | | | | | |
| Utilización oportuna de la información | | | | | |
| Utilización de canales de información | | | | | |
| Empatía | | | | | |
| Interacción con otros compañeros | | | | | |
| Manejo de información necesaria para prevenir conflictos | | | | | |
| Solución de conflictos de manera equitativa | | | | | |
| Organización de documentos | | | | | |
| Transmisión de información | | | | | |
| Iniciativa propia en la transmisión de información | | | | | |
| Participación en conferencias | | | | | |
| Aportes de valor para la solución de dificultades | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Determinación del puntaje final

Los puntajes por cada ítem serán sumados y luego divididos entre la cantidad de evaluadores. Así, si 4 personas evaluaron al empleado en la categoría B, entonces se promediara el puntaje con esas 4 personas, de la misma manera si existen diferentes rangos de evaluación. Posteriormente se extraerá el promedio el cual se determinara a partir de los rangos obtenidos, tal cual sea el caso.

El puntaje total de la evaluación se obtendrá sumando los puntajes de cada indicador.

A continuación se presenta los Scores que indican el desarrollo de la competencia.

Tabla 40

Indicadores de desarrollo

| INDICADOR | VALOR |
|---------------|-------------|
| Deficiente | 0 - 3.25 |
| En desarrollo | 3.25 - 6.50 |
| Bueno | 6.50 - 9.85 |
| Excelente | 9.85 - 13 |

Fuente: Elaboración propia

3° INDICADOR – RESULTADOS

Una vez modificada la conducta de los empleados se procederá a medir los resultados. Cada indicador tiene un nivel anterior, a medida que se apliquen los cambios se irán percibiendo los resultados pueden ser positivos o negativos.

Tabla 41

Indicadores para medir los resultados

| INDICADORES | ANTERIOR | ACTUAL |
|---|----------|--------|
| Descentralización | | 10% |
| Flujo de información | | 5% |
| Comunicación a todo nivel | | 7% |
| Utilización de herramientas de comunicación | | 5% |
| Calidad de información | | 10% |
| Productividad | | 30% |
| Eficiencia en el trabajo | | 25% |
| Reducción del uso de materiales | | 0% |
| Reducción de discusiones | | 0% |

Fuente: Elaboración propia
Presupuesto consolidado

Tabla 42

Presupuesto

| MOTIVO | IMPORTE |
|---|---------|
| Capacitación comunicación organizacional | 450 |
| Capacitación comunicación interna y externa | 450 |
| Capacitación en clima organizacional | 450 |
| Capacitación en solución de problemas | 450 |
| Materiales | 3450 |
| Alimentos | 162 |
| Actividad de fechas especiales | 750 |
| Actividad de proyección social | 500 |
| Deportes | 960 |
| | 7622 |

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

La empresa correrá con el 71% del costo de la propuesta referente al plan de capacitación, mientras que los empleados correrán con el 29% referente a las actividades de integración donde cada trabajador deberá entregar su aporte.

Tabla 43**Financiamiento**

| RESPONSABLE | % | MONTO |
|--------------|------|-------|
| EMPRESA | 71.0 | 5412 |
| TRABAJADORES | 29.0 | 2210 |
| TOTAL | | 7622 |

Fuente: Elaboración propia

COSTO BENEFICIO DE LA PROPUESTA

Se espera incrementar un 25% las ventas de la empresa a partir del programa de comunicación que se aplicará en el primer mes, a partir del segundo mes se espera un incremento progresivo del 10%.

Tabla 44*Flujo de caja*

| | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 |
|--------------------------|--------|--------|--------|----------|
| <u>Ingresos</u> | | | | |
| Ventas | 15000 | 18750 | 20625 | 22687.5 |
| <u>Egresos</u> | | | | |
| Compras | 6700 | 8375 | 9212.5 | 10133.75 |
| <u>Inversión</u> | | | | |
| Programa de capacitación | 5412 | 1353 | 1353 | 1353 |
| Programa de integración | 7622 | 1905.5 | 1905.5 | 1905.5 |
| TOTAL | 5041.5 | 7116.5 | 8154 | 9295.25 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45*Cuadro de actualización*

| MES | INGRESOS | EGRESOS | FLUJO DE CAJA | Tasa (1+t)- n | INGRESOS ACTUALIZADOS | EGRESOS ACTUALIZADOS |
|-------|----------|---------|---------------|------------------|-----------------------|----------------------|
| 0 | | | -13034 | | | |
| 1 | 15000 | 9959 | 5042 | 0.55 | 8196.7 | 5441.8 |
| 2 | 18750 | 11634 | 7117 | 0.30 | 5598.9 | 3473.8 |
| 3 | 20625 | 12471 | 8154 | 0.16 | 3365.4 | 2034.9 |
| 4 | 22688 | 13392 | 9295 | 0.09 | 2022.9 | 1194.1 |
| TOTAL | | | | 1.10 | 19183.9 | 12144.7 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46

Indicadores de rentabilidad

| INDICADOR | CIFRA |
|-----------------|--------|
| VAN | 7039.3 |
| TIR | 38% |
| COSTO BENEFICIO | 0.63 |

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades

Tabla 47

Cronograma de actividades

| DETALLE | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Capacitación en comunicación organizacional | X | | | | | | | | | | | |
| Capacitación en comunicación interna y externa | | X | | | | | | | | | | |
| Capacitación en clima organizacional | | | X | | | | | | | | | |
| Capacitación en solución de problemas | | | | X | | | | | | | | |
| Actividad por el día de la madre | | | | | X | | | | | | | |
| Actividad por el día del padre | | | | | | X | | | | | | |
| Actividad por el día del trabajador | | | | | X | | | | | | | |
| Actividad por Fiestas patrias | | | | | | | X | | | | | |
| Actividad por el día de la bandera | | | | | | X | | | | | | |
| Actividad de proyección social por el día del niño | | | | | | | | X | | | | |
| Actividad de proyección social por navidad | | | | | | | | | | | | |
| Futbol | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Fuente: Elaboración propia

**CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Acorde a la información obtenida por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se consiguió una similitud negativa muy fuerte de -0,954 entre comunicación organizacional y conflictos laborales, a la vez siendo significativa con un $p < 0,05$; por lo cual existe, una correlación inversa entre variables, por consiguiente si se mejora la comunicación organizacional, disminuirá los conflictos laborales esto determina que si incide la comunicación organizacional en los conflictos laborales.

De acuerdo al análisis de la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL., Chiclayo - 2017, se encuentra que la dimensión comunicación formal se caracteriza por tener un nivel bajo la empresa no utiliza medios formales escritos o electrónicos para transmitir información entre sus colaboradores. También las dimensiones comunicación vertical y comunicación horizontal presentan un nivel bajo, la empresa no cuenta con medios que permitan una comunicación efectiva entre los colaboradores y sus jefaturas inmediatas, además la empresa no cuenta con herramientas que permitan transmitir información entre áreas.

Los factores que influyen en los conflictos laborales en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017 son: la información inexacta, la desproporción entre necesidades y medios y la información incompleta en la toma de decisiones.

En lo que respecta a la relación entre comunicación organizacional y conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, de acuerdo a los datos obtenidos que se muestra en la Tabla 27, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se puede apreciar un nivel de correlación negativa muy fuerte de -0,954 entre comunicación organizacional y conflictos laborales, a la vez, es significativa con un $p < 0,05$; por ende la hipótesis es alternativa pero a la vez inversa por lo tanto La comunicación organizacional tiene relación significativa con los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones virgen del carmen EIRL., Chiclayo – 2017.

La propuesta de estrategias de comunicación organizacional para minimizar conflictos laborales en la entidad Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, debe basarse en actividades de capacitación, en un programa de comunicación interna y en estrategias comunicativas para los colaboradores.

4.2. Recomendaciones

Se encomienda a la dirección encargada a gestionar de manera correcta la comunicación organizacional con la finalidad de menguar los conflictos laborarles, puesto que en la organización se observa que la comunicación organizacional posee influencia directa elevada sobre la aparición de conflictos.

Se encarga a la dirección, que los factores de la comunicación organizacional en los que deben ponerse mayor cuidado en su gestión es la dimensión de comunicación formal, por ende debe promoverse la utilización de medios formales de comunicación al interior de la organización. Por otro lado se recomienda cambiar el método tradicional de comunicación aplicando medios de que promuevan la comunicación vertical y horizontal para permitir la retroalimentación efectiva de información en toda la empresa.

Se delega a la dirección encargarse de aplicar los medios adecuados para garantizar que se transmita la información correcta sin ningún tipo de distorsión, para la toma efectiva de decisiones.

Se pide a la dirección aplicar las estrategias de comunicación organizacional que se muestran en este manuscrito con el fin de minimizar los conflictos laborales que ocurren en la organización.

REFERENCIAS

- Alcivar, A., & Jiménez, J. (2016). Comunicación organizacional en el Hotel Hilton Colon. *Revista de administración Mackenzie*, 56-59. Obtenido de <http://www.scielo.br>
- Anselmo, M. (2018). Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de repositorio, upao.edu.pe
- Álvarez, J. (2013). Manejo de la comunicación organizacional. (1º Edición). México: Editorial Díaz Santos.
- Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013) Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ_FELIX_COMPE NSACION_INCENTIVOS.pdf
- Andrade, H. (2005) Comunicación Organizacional Interna: Proceso, disciplina y técnica. (1º Edición). Editorial Gesbiblo S.L.
- Ansede, P. (2010). La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Universidad de Coruña. Recuperado de <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Barragán, J., Castillo, J. & Guerra, P. (2009). Estrategias de retención de empleados e clientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 4(2), 145-159.
- Barral, S. (2018). Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Barrera, E. (2014). Negociación y transformación de conflictos. (2º Edición). Guatemala: Editorial Serviprensa.
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e...Pdf>
- Balarezo, R. Ramos, I. Rendon, W. & Rey, R. (2014) Retención del talento humano en empresas de mediana minería. Recuperado de:

- http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/660/2015_MAODP_13-1_02_RE.pdf?sequence=1
- Brandolini, A. y González, F. (2009). Comunicación interna: claves para una gestión exitosa. Buenos Aires: La Crujía.
- Brandolini, A., & Gonzales, M. (2009). Comunicación Interna. (1° Edición). Argentina: Edición Buenos Aires.
- Briones, M. (2014). Implementación de la obligatoriedad de la concurrencia de las partes a un extra proceso por la Autoridad Administrativa de Trabajo en la resolución de conflictos laborales (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/788/1/BRIONES_MAR%C3%8DA_CONCURRENCIA_EXTRAPROCESO_CONFLICTO%20LABORAL.pdf
- Carrión, B. (2016). Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de Cybertesis.unmsm.edu.pe
- Castillo, J. (2006). Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Castro, G. (2015). Influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional de los trabajadores de una municipalidad. Revista de investigación en comunicación y desarrollo, 5-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/>
- Cebrian, V. (2013). Importancia de la Comunicación Organizacional. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-organizacional/>
- Chafloque, C. y Pisfil, K. (2013) Plan de Incentivos Laborales como Factor de Motivación en la mejora de la Gestión Educativa de la I.E.P. Bruning – Pimentel. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2871>
- Chiavenato (2009) Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones. (9° Edición). Mexico D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). Administración en los Nuevos Tiempos. México: McGraw Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). Investigación Fundamentos y Metodología. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Del Carpio, K. (2018). Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee Art. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de tesis.usat.edu.pe
- Delgado, J. (2018). Estudio de la Comunicación Organizacional Interna de Radio Pública Pichincha Universal (2014-2017). Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec>
- Diego, N., & Pérez, C. (2015). Propuesta de un plan de comunicación para mejorar la comunicación de la gerencia de desarrollo económico local de una municipalidad.

Journal of economics, finance and administrative science, 57-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org>

Duarte, F. (2015). Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de una universidad en Trujillo - 2015. Contabilidad y negocios, 110-115. Obtenido de <https://www.redalyc.org>

Duran, C. (2015). El clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios del área de balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato. Ambato, Ecuador. Ecuador. Obtenido de bibliotecasdelecuador.com/cobuec/

Dessler, G. & Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humano: Enfoque latinoamericano. 5^o edición. México: Prentice Hall.

Díaz, S. (2014). Comunicación organizacional y trabajo en equipo (Estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenago) (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>

El Centro Internacional de Formación y Organización del Trabajo (2013). Sistemas de resolución de conflictos laborales. (1^o Edición). Italia: Author.

El Economista (18 de mayo del 2015) El trabajo por incentivos mejora la productividad de las empresas. Recuperado de: <http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/6718622/05/15/El-trabajo-por-incentivos-mejora-la-productividad-de-las-empresas.html>

Europapress (19 de febrero del 2016) Estas empresas son las que ofrecen los mejores incentivos laborales. Recuperado de: <http://www.europapress.es/economia/noticia-empresas-ofrecen-mejores-incentivos-laborales-mundo-20160219091057.html>

Esán (28 de Abril del 2014) en su artículo “Retener Talento para reducir costos”. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/28/retener-talento-reducir-costos/>

Fernandez, D. y Moreno. K. (2006). La Gestión de los Recursos Humanos. Madrid: Mc Graww Hill.

Forbes (2 de agosto del 2014) 6 tips para retener el talento en tu empresa. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/6-tips-para-retener-el-talento-en-tu-empresa/>

Freire, R. (2015). Comunicación Organizacional y Clima Laboral: Diseño de un Plan de Comunicación Interna para mejorar el clima laboral en el área servicio al cliente de la empresa CONECCEL S. A. Quito – Ecuador. Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec>

Frías, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>

- Fuquen, G. (2003). El manejo del conflicto y la eficacia laboral. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/5254/1/1020148499.PDF>
- Gamboa, Z. (2016). Diagnostico y estrategia de comunicación organizacional interna y externa para la municipalidad de San Miguel Petapa. Cuaderno de administración, 120-123. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>
- Gonzales, S., & Gonzales, J. (2015). Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de repositorio.upao.edu.pe
- Guevara, Y., & Salazar, J. (2016). Aplicación de un plan de mejora de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional de un centro de inspección técnica vehicular, la esperanza-trujillo. Ingeniera industrial, 74-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org>
- Gestión (31 de Marzo de 2016). Cuatro reglas básicas para que las empresas optimicen su comunicación interna y externa. Author. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/tres-reglas-basicas-que-empresas-optimicen-su-comunicacion-interna-2127645>
- González, D. (2009). Estrategias de retención de personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. Revista Universidad Ea t, 45(156), 45-72.
- Gonzales, M. (2012). Gestión de conflictos laborales. (1° Edición). España: Editorial Innova y Cualificación S.L.
- Gonzales, B. y Mena (2013), Análisis de las necesidades de retención de Talento Humano en el Grupo Plenitud del Estado Monagas. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4736/1/658.314_G614a_01.pdf
- Gutierrez, A. (2015), Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf
- Guzmán, V. (2012). Comunicación Organizacional. (1° Edición). México: Editorial Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° edición). México: McGrawHill Education.
- Holguin, A. y Mancilla, D. (2015), Prácticas de gestión humana para retener el talento humano durante el periodo 2015 – 2020 en Sonoco Colombia LTDA. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10893/10012/CB-0542479.pdf?sequence=1>
- Huidobro, E. (2018). Propuesta de mejora del nivel de comunicación organizacional de CÍA. de seguridad Prosegur S.A. de la ciudad de Chiclayo. Tesis Pregrado , Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Isla, F. (2018). Análisis de la comunicación interna de la empresa DISMARCINCO S. R. L. Sucursal Bagua Grande. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- ITCILO, (2013). Centro de Formación Internacional. Recuperado de: <http://www.itcilo.org/es/el-centro/documentos-del-consejo/consejo-2013>
- Lacunza, R. (2002). Dimensión educativa de un director de recursos humanos el desarrollo en la empresa, piedra de toque, dentro del marco de políticas de gestión y retención de RR.HH. Revista Estudios sobre educación, (2), I67-I79.
- La revista mexicana de comunicación (20 de Enero de 2012). La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales y laborales. Author. Recuperado de <http://mexicanadecomunicacion.com.mx/rmc/2012/01/20/la-importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales-y-laborales/>
- Maholtra, N. (2004) Investigación de Mercados. México: Pearson/Prentice hall.
- Mino, E. (2014). Correlación entre clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque- 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20C3%91AY%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
- Mitta, D. & Davila, C. (2015). Retención del talento humano: políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6948>
- Miranda, F., & Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque- 2015 (Tesis de

pregrado). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20C3%91AY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>

- Morales, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de cybertesis.unmsm.edu.pe
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. 13ª edición. México: Mc Graw Hill.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3ª edición). Lima: Cepredim.
- Olivos, L. (2014). La comunicación interna y la percepción de calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf
- ospina, Rojo, & Zuluaga. (2014). La comunicación organizacional mecanismo para el mejoramiento de la productividad en Generali Colombia. Journal of Management and economics for iberoamerica, 93_95. Obtenido de <http://www.scielo.org/co/>
- Panta, L. (2015). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la Ciudad de Chiclayo. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de tesis.usat.edu.pe
- Pérez, J. (2018). Comunicación interna y su relación con el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017. Tesis Pregrado, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Pérez, F. (2010). El conflicto laboral en la actualidad: Los nuevos conflictos. Revista Iust et praxis, 16, 441-452.
- Preciado, A. (2007). Comunicación directiva. Influencia del estilo de dirección en la comunicación interna de las organizaciones. (1ª Edición). Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Polo, A. (2018). Diagnóstico de comunicación organizacional interna y propuesta de mejora para el instituto psiquiátrico sagrado corazón durante el año 2018. Tesis Pregrado, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec>
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Díaz de Santos.
- Queris, Almirall, Capote, & Daniel. (2015). Diagnostico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA. Ingeniería industrial, 161 - 174. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com>

- Ramos, A. y Sánchez, L. (2017) Retención del talento humano estratégico en empresas mineras. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2877/AE_294_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rey, C. R. (2012). La investigación económica y social en el Perú: Balance 2007-2011 y agenda 2012-2016. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Roca, S. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf
- Romero, V. (2016). Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la municipalidad provincial de Santa Cruz en la región de Cajamarca. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/762>
- Ruiz, C. (2015). Conflicto laboral en el Subte: el discurso periodístico y su impacto en los usuarios / lectores (Tesis de post grado). Universidad de Buenos Aires. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0330_RuizCL.pdf
- Sánchez Carlessi, H. y Reyes, C. (1986) Metodología y diseño en la investigación científica. Lima, p. 120. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Sandino, M (2013). Modelo de Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal. Recuperado de: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retención%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Satey, E. (2015). Incentivos laborales y clima organizacional. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>
- Stevenson, N. (2000). La motivación del personal de su empresa. España: Prentice Hall.
- Mitta, D. & Dávila, M. (2015). “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials en un grupo de organizaciones”. Recuperado de:
- Tovar, D. (2014), Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de la empresa Febeca. Recuperado de: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tesis-completa.pdf>
- Tuesta, N. (2013). Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa Santo Toribio de Mogrovejo – Zaña, 2010 (Tesis

de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna>

- Umaña, A. (2014). Comunicación interna y satisfacción laboral. *Estudios gerenciales*, 34-37. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>
- Vargas, L. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” - Lambayeque. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de tesis.usat.edu.pe
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016”. Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec>
- Velasco, F. O. (2013). Perú, la difícil construcción de una república para todos. Lima: Otoniel Velasco.
- Vera, C. (2016). Gestión administrativa y comunicación organizacional de una institución educativa en la Republica de Cuba. *Industrial Data*, 55-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org>
- Wayne, M. & Robert, N. (2005). Administración de recursos humanos. (Novena edición). México: Pearson/Prentice Hall.
- Wherther, W. & Davis K. (2014) Administración de Recursos Humanos: Gestión del capital humano. 7° edición. Distrito Federal: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para medir Comunicación Organizacional

Estimado Colaborador:

Buenas horas, por favor lea detenidamente las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

- | | |
|--------------------------|------|
| Totalmente de acuerdo | (TA) |
| De acuerdo | (A) |
| Indiferente | (I) |
| En desacuerdo | (D) |
| Totalmente en desacuerdo | (TD) |

| ITEM | TA | A | I | D | TD |
|--|----|---|---|---|----|
| En la empresa prevalece el uso de cartas o memorándum como medio de comunicación | | | | | |
| La empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u ordenes | | | | | |
| Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización | | | | | |
| Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápida. | | | | | |
| Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización | | | | | |
| Es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo | | | | | |
| Es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp | | | | | |
| En la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato | | | | | |
| En la empresa es fácil recibir información clara y precisa de las jefaturas inmediatas | | | | | |
| Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato | | | | | |
| La empresa cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas | | | | | |
| Los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas | | | | | |
| La información que se comparte entre las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos | | | | | |

Anexo 02: Cuestionario para medir Conflictos laborales

Estimado Colaborador:

Buenas horas, por favor lea detenidamente las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

- Totalmente de acuerdo (TA)
 De acuerdo (A)
 Indiferente (I)
 En desacuerdo (D)
 Totalmente en desacuerdo (TD)

| ITEM | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| En la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara | | | | | |
| La información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas | | | | | |
| La información que intercambia la empresa es interpretada de igual manera por todos los miembros de la organización | | | | | |
| La información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización | | | | | |
| Los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas | | | | | |
| La empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos | | | | | |
| Cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias | | | | | |
| La información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa | | | | | |
| La mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información | | | | | |
| Los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización | | | | | |

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 06 de Febrero del 2020

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-



Los suscritos:

ALARCON ALARCON LUCERITO DEL ROSARIO con DNI 47340300 Y VASQUEZ CUBAS JAQUELINE con DNI 75097749.

En nuestra calidad de autores exclusivo de la investigación titulada: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|--------------------------------------|----------------------------------|---|
| ALARCON ALARCON LUCERITO DEL ROSARIO | 47340300 |  |
| VASQUEZ CUBAS JAQUELINE | 75097749 |  |

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramirez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1340 – 2019/FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), ALARCON ALARCON LUCERITO DEL ROSARIO Y VASQUEZ CUBAS JAQUELINE Titulada LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO - 2017

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de Febrero del 2020



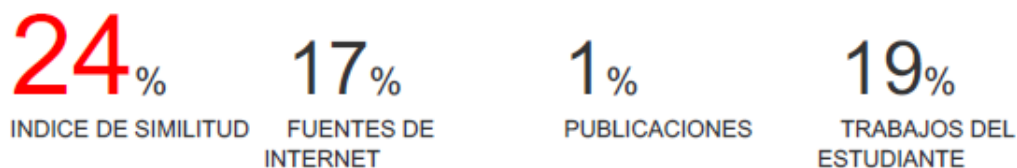
Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

REPORTE DE TURNITIN

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN
LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA
IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL
CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 4% |
| 2 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 3% |
| 3 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 2% |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 6 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 7 | creativecommons.org Fuente de Internet | 1% |
| 8 | cybertesis.unmsm.edu.pe | |

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

11 de Octubre del 2017

CARTA DE ACEPTACION

Mediante el presente, me permito enviarle un cordial saludo y a la vez informarle que las señoritas:

- Alarcon Alarcon Lucerito del Rosario – DNI: 47340300
- Vasquez Cubas Jaqueline - DNI: 75097749

Se les otorga el permiso necesario para que realicen su trabajo de tesis denominada "La comunicación Organizacional y su incidencia en los Conflictos Laborales en la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017"

Se expide el presente documento para los fines que las interesadas crean conveniente:

Atentamente

IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES
VIRGEN DEL CARMEN E.I.R.L.
LUIS SUAREZ BASCO
REGISTRADOR



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 1 | Nombre del Juez | Julio Izquierdo Espinoza |
| 2 | Profesión | Lic. en Administración |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Maestro |
| | Experiencia Profesional (en años) | 15 años |
| | Institución donde labora | UTP |
| | Cargo | Docente |
| TESIS | | |
| TITULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017 | | |
| PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | |
| OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017 | | |
| Autores: Alarcón Alarcón Lucerito Vasquez Cubas Jaqueline | | |
| Asesor: Flor Heredia | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 1 Encuesta N° 2 |
| Objetivo de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none">• Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Describir los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Evaluar la relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1 | |
|---|---|
| <p>1. ¿En la empresa prevalece el uso de cartas o memorándum como medio de comunicación?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>2. ¿La empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periodicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>3. Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>4. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápido?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>5. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>6. ¿Es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>7. ¿Es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>8. ¿En la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato?</p> <p>a) T.A</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |

| | |
|--|---|
| b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | |
| 9. ¿En la empresa es fácil recibir información clara y precisa de las jefaturas inmediatas? a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias..... |
| 10. ¿Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato? a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias..... |
| 11. ¿La empresa cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas? a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias..... |
| 12. ¿Los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas? a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias..... |
| 13. ¿La información que se comparte entre las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos? a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () Sugerencias..... |



 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 40802335



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| 1 | Nombre del Juez | Mirko Merino Núñez |
| 2 | Profesión | Licenciado en Administración |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Doctor |
| | Experiencia Profesional (en años) | 20 años |
| | Institución donde labora | USS |
| | Cargo | DTC |
| TESIS | | |
| <p>TÍTULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA EXPORTACIONES E IMPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO - 2017</p> <p>PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p> <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017</p> <p>Autores: Alarcón Alarcón Lucerito del Rosario Vásquez Cubas Jaqueline</p> <p>Asesor: Flor Heredia</p> | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 1 Encuesta N° 2 |
| Objetivos de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. • Describirlos conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. • Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. • Evaluarla relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| | |
|--|---|
| <p>7. ¿Es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>8. ¿En la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>9. ¿En la empresa es fácil recibir información clara y precisa de las jefaturas inmediatas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>10. ¿Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>11. ¿La empresa cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>12. ¿Los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>13. ¿La información que se comparte entre las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos?</p> <p>a) T.A</p> | |
| <p>b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |



 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N°16716799.....



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 1 | Nombre del Juez | Juan Amilcar Villanueva Calderón |
| 2 | Profesión | Lic. Administración. |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Maestro en Administración de Negocios. |
| | Experiencia Profesional (en años) | 03 años |
| | Institución donde labora | Universidad Señor de Sipán |
| | Cargo | Decente. |
| TESIS | | |
| TITULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA EXPORTACIONES E IMPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO - 2017 | | |
| PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | |
| OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017 | | |
| Autores: Alarcón Alarcón Lucerito del Rosario Vásquez Cubas Jaqueline | | |
| Asesor: Flor Heredia | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 1 Encuesta N° 2 |
| Objetivos de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none">• Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Describir los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Evaluar la relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1 | |
|---|--|
| <p>1. ¿En la empresa prevalece el uso de cartas o memorandum como medio de comunicación?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>2. ¿La empresa utiliza medios formales como correo corporativo, boletines, periódicos murales, cartas para comunicar directrices, procedimientos u órdenes?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>3. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa contribuyen al logro de los objetivos de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>4. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa permiten un intercambio de información fiable y rápida?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>5. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>6. ¿Es usual enterarse de información reservada de la empresa en reuniones informales de trabajo?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |

| | |
|--|--|
| <p>7. ¿Es frecuente intercambiar información de la empresa a través de medios informales como lo son correos propios, cuentas de facebook o whatsapp?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>8. ¿En la empresa existen medios formales para comunicarme e intercambiar información con mi jefe inmediato?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>9. ¿En la empresa es fácil recibir información clara y precisa de las jefaturas inmediatas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>10. ¿Existen medios y mecanismos para obtener retroalimentación de mi jefe inmediato?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>11. ¿La empresa cuenta con medios formales de comunicación que permiten el intercambio de información entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>12. ¿Los medios de comunicación permiten un intercambio de información precisa y exacta que evita conflictos entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>13. ¿La información que se comparte entre las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos?</p> <p>a) T.A</p> | |
| <p>b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |



 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 41400923



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 1 | Nombre del Juez | MIRKO MEZINO HÚÑEZ |
| 2 | Profesión | Licenciado en Administración |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Doctor |
| | Experiencia Profesional (en años) | 20 |
| | Institución donde labora | USS |
| | Cargo | DTC |
| TESIS | | |
| TITULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA EXPORTACIONES E IMPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO - 2017 | | |
| PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | |
| OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017 | | |
| Autores: Alarcón Alarcón Lucerito del Rosario Vásquez Cubas Jaqueline | | |
| Asesor: Flor Heredia | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 2 |
| Objetivos de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none">• Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Describir los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Evaluar la relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| I. Items preguntas.- ENCUESTA N°2 | |
|---|--|
| <p>1. ¿En la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>2. ¿La información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>3. ¿La información que intercambia la empresa es interpretada de igual manera por todos los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>4. ¿La información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>5. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>6. ¿La empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| | |

| | |
|---|---|
| <p>7. ¿Cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>8. ¿La información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>9. ¿La mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
| <p>10. ¿Los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |


.....
FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N°16116799.....



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 1 | Nombre del Juez | Juan Amílcar Villanueva Calderón |
| 2 | Profesión | Licenciado en Administración |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Maestro en Administración de Negocios |
| | Experiencia Profesional (en años) | 03 años |
| | Institución donde labora | Universidad Señor de Sipán |
| | Cargo | Docente. |
| TESIS | | |
| TITULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA EXPORTACIONES E IMPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO - 2017 | | |
| PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | |
| OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017 | | |
| Autores: Alarcón Alarcón Lucerito del Rosario Vásquez Cubas Jaqueline | | |
| Asesor: Flor Heredia | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 2 |
| Objetivos de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none">• Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Describir los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017.• Evaluar la relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL-2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| I. Items preguntas.- ENCUESTA N°2 | |
|---|--|
| <p>1. ¿En la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>2. ¿La información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>3. ¿La información que intercambia la empresa es interpretada de igual manera por todos los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>4. ¿La información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>5. ¿Los medios formales de comunicación que utiliza la empresa aseguran el conocimiento exacto de las funciones de cada miembro de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |
| <p>6. ¿La empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> |

| | |
|---|--|
| <p>7. ¿Cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias..... </p> |
| <p>8. ¿La información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias..... </p> |
| <p>9. ¿La mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias..... </p> |
| <p>10. ¿Los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>Sugerencias..... </p> |


.....
FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 41400923



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Nombre del Juez | Julio Aguiro Espinoza |
| 2 | Profesión | Lic. en Administración |
| | Mayor Grado Académico obtenido | Maestro |
| | Experiencia Profesional (en años) | 15 años |
| | Institución donde labora | UTP |
| | Cargo | Docente |
| | TESIS | |
| TITULO: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017 | | |
| PROBLEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | |
| OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA INCIDENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRES IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017 | | |
| Autores: Alarcón Alarcón Lucerito Vasquez Cubas Jaqueline | | |
| Asesor: Flor Heredia | | |
| Instrumento evaluado | | Encuesta N° 1 Encuesta N° 2 |
| Objetivo de la investigación. | | <ul style="list-style-type: none">• Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Describirlos conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017.• Evaluarla relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. |
| Detalle del Instrumento: Encuesta | | |

| I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1 | |
|---|--|
| <p>1. ¿En la empresa existe confrontación o choque de ideas por no tener información exacta y clara?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>2. ¿La información inexacta en la empresa genera conflictos laborales entre áreas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>3. ¿La información que intercambia la empresa es interpretada de igual manera por todos los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>4. ¿La información que intercambia la empresa permite la coordinación y trabajo en equipo entre los miembros de la organización?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>5. ¿Los medios formales de comunicación garantizan la entrega de información clara, precisa que evita interpretaciones equivocadas?</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>6. La empresa proporciona los medios y herramientas necesarias para el logro de objetivos</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>7. Cuento con la información necesaria para realizar mis actividades diarias</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>8. La información incompleta genera retrasos en la entrega de trabajos y cumplimientos de objetivos de la empresa</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |

| | |
|---|--|
| <p>9. La mayor parte de conflictos que se originan en la empresa son ocasionados por falta información</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |
| <p>10. Los conflictos en la empresa responden principalmente a diferencias de carácter y formas de pensar de los miembros de la organización</p> <p>a) T.A b) De acuerdo c) Indiferente d) En desacuerdo e) T.D</p> | <p>A (✓) D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> |



 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 40802335

Anexo 03: Matriz de consistencia

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS CONFLICTOS LABORALES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN EIRL, CHICLAYO – 2017

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS | VARIABLE | TIPO Y DISEÑO |
|---|--|---|---|--|
| ¿De qué manera la comunicación organizacional incide en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo - 2017? | Determinar la relación existente entre la comunicación organizacional en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017. | H0: $\rho \neq 0$ La comunicación organizacional no tiene relación significativa con los conflictos laborales de la empresa Exportaciones e Importaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017 | Variable independiente: Comunicación organizacional Variable dependiente: Conflictos laborales | Tipo: descriptiva – correlacional Diseño: No experimental |
| PROBLEMAS ESPEIFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | POBLACION Y MUESTRA |
| ¿De qué manera se da la comunicación organización de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL, 2017? | Analizar la comunicación organizacional de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. | H1: $\rho = 0$ La comunicación organizacional tiene relación significativa con los conflictos laborales de la empresa Exportaciones e Importaciones Virgen del Carmen E.I.R.L., Chiclayo – 2017 | | 15 Colaboradores |
| ¿Cuáles son los conflictos laborales de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL, 2017? | Describir los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. | | | TECNICA E INSTRUMENTO |
| ¿Cuáles son los factores que influyen en los conflictos de la empresa Importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL, 2017? | Identificar los factores que influyen en los conflictos laborales de la empresa Importaciones y Exportaciones Virgen del Carmen EIRL- 2017. | | | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 04: Evidencias del desarrollo de la investigación



Figura 26; La investigadora Lucerito Alarcón aplicando el instrumento de investigación.

Fuente: Elaboración propia



Figura 27; La investigadora Jaqueline Cubas aplicando el instrumento de investigación.

Fuente: Elaboración propia