



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA
EFECTIVIDAD DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS
DANE S.R.L., EN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO -
PERIODO 2016”**

**Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. Angulo Carranza Ingrid Hajaira

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres

Tarapoto-Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA
EFECTIVIDAD DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS DANE
S.R.L., EN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO - PERIODO 2016”**

**Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Bach. Angulo Carranza Ingrid Hajaira

Sustentada y aprobada ante el honorable jurado el día

07 de Agosto del 2018.

.....
CPCC. M.Sc. Anibal Pinchi Vásquez
PRESIDENTE

.....
Lic. Adm. Seidy Janice Vela Reátegui
VOCAL

.....
Lic. Adm. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
SECRETARIO

.....
Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres
ASESOR

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Ingrid Hajaira Angulo Carranza**, identificada con DNI N°71887247, de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN LA EFECTIVIDAD DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS DANE S.R.L., EN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO – PERIODO 2016”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 07 de Agosto del 2018



Ingrid Hajaira Angulo Carranza
DNI N° 71887247



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Angulo Carranza Ingrid Hajbura		
Código de alumno :	128301	Teléfono:	955150913
Correo electrónico :	ingridhac@hotmail.com	DNI:	71887247

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas		
Escuela Profesional de:	Administración		

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	Comunicación Organizacional y su relación en la efectividad de funciones de la Empresa Agroindustrias Dome S.R.L, en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016"		
Año de publicación:	2018		

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

13 / 09 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, creador del universo porque nos protege día tras día a pesar de que muchas veces hemos puesto nuestros intereses por encima de él, nunca nos falló.

A mis padres Gladys, Enrique y hermano que siempre están presentes y juegan un rol muy importante en mi vida que estuvo en cada paso para lograr mis objetivos.

Ingrid Hajaira Angulo Carranza

AGRADECIMIENTO

A nuestros queridos padres por ser grandes ejemplos de perseverancia y fortaleza y por dejarnos su más preciado legado: nuestra educación.

A los docentes de la Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto; por su dedicada labor en su afán de contribuir a la sociedad y hacer profesionales de calidad y competitividad.

Al docente Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres, asesor del presente informe de tesis, por su valioso tiempo y dedicación en cada momento para la elaboración del informe de tesis.

Ingrid Hajaira Angulo Carranza.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes de la investigación	3
1.2. Fundamento científico teórico.....	7
1.3. Definición de términos básicos.	12
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	13
2.1. Sistema de Hipótesis	13
2.2. Sistema de variables.....	13
2.3. Tipo de método de investigación	16
2.4. Diseño de investigación	16
2.5. Población y muestra	17
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
3.1. Técnicas de recolección de datos.	18
3.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	20
3.3. Resultados y Discusión	27
CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
ANEXOS	33
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	34
Anexo 02: Cuestionario para evaluar la Comunicación Organizacional.....	35
Anexo 03: Cuestionario para evaluar la Efectividad de funciones.....	36
Anexo 04: Resultados para evaluar la Comunicación Organizacional.....	38
Anexo 05: Resultados para evaluar la Efectividad de Funciones.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos internos de la comunicación organizacional.....	20
Tabla 2 Elementos externos de la comunicación organizacional	21
Tabla 3 Comunicación organizacional	22
Tabla 4 Efectividad de funciones en su dimensión eficiencia.....	23
Tabla 5 Efectividad de funciones en su dimensión eficacia.....	24
Tabla 6 Efectividad de funciones	25
Tabla 7 Correlación de Pearson.....	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Comunicación organizacional en su dimensión elementos internos.....	20
Figura 2. Comunicación organizacional en su dimensión elementos externos	21
Figura 3. Comunicación organizacional.....	22
Figura 4. Efectividad de funciones en su dimensión eficiencia	23
Figura 5. Efectividad de funciones en su dimensión eficacia.....	24
Figura 6. Efectividad de funciones	25

RESUMEN

La presente investigación titulada “Comunicación organizacional y su relación en la efectividad de funciones de la Empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016”, ha tenido por objetivo general el conocer la relación que existe entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones de la empresa en cuestión, siendo así que bajo un estudio de tipo descriptivo correlacional y con diseño no experimental, se trabajó con una muestra constituida por los 15 trabajadores de la empresa Agroindustrias Dane, a quienes se les aplicaron cuestionarios que sirvieron para recolectar la información, gracias a lo cual se ha logrado establecer que existe una relación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral = 0,01) es menor a 0,05; así mismo se observa que el R de Pearson de 0,918 lo cual evidencia que la correlación positiva muy fuerte. De la misma manera se concluye que: La comunicación organizacional viene siendo realizada de manera inadecuada, pues el 47% de encuestados han indicado que casi nunca los representantes suelen motivar al personal, tampoco los orientan respecto a lo que deben hacer, además, dan a conocer que no se innova en materia de mejora de comunicación interna, casi nunca les permiten ser partícipes en las reuniones, decisiones y soluciones que se puedan realizar en favor de la empresa, además del hecho de que casi nunca la manera en la que se comunican las órdenes o indicaciones, permiten efectivizar las actividades que se realizan. En cuanto a la efectividad de funciones se refiere, esta viene siendo realizada de manera deficiente, pues el jefe inmediato manifiesta que el 20% y el 40% de sus trabajadores nunca y casi nunca vienen realizando sus actividades de manera efectiva, además de ello, el personal no viene obedeciendo el estatuto generado para el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, por lo que es normal que estos empleen una cantidad innecesaria de recursos para la elaboración de los productos.

Palabras claves: Comunicación organizacional y efectividad de funciones.

ABSTRACT

The following research entitled "Organizational communication and its relation in the effectiveness of functions of Agroindustry Dane SRL, in the district of Banda de Shilcayo - period 2016", has had as a general objective to know the relationship that exists between organizational communication and the effectiveness of the functions of the company in question, being that under a correlational descriptive type study with a non-experimental design, we worked with a sample constituted by the 15 employees of Agroindustrias Dane, to whom questionnaires were applied. They served to collect the information, thanks to which it has been established that there is a significant relationship because the P value (Bilateral Sig = 0.01) is less than 0.05; likewise it is observed that the Pearson's R of 0.918 which shows that the positive correlation is very strong. In the same way, it is concluded that: Organizational communication has been carried out inadequately, since 47% of respondents have indicated that representatives rarely motivate staff, nor do they orient them regarding what they should do, in addition, they give know that there is no innovation in improving internal communication, almost never allow them to participate in meetings, decisions and solutions that can be made in favor of the company, in addition to the fact that almost never the way in which they communicate the orders or indications allow the activities carried out to be carried out. As far as the effectiveness of functions is concerned, this has been carried out in a deficient manner, since the immediate boss states that 20% and 40% of his workers never and almost never come carrying out their activities effectively, in addition to that, the personnel does not come obeying the statute generated for the fulfillment of functions within the company, so it is normal that they use an unnecessary amount of resources for the elaboration of the products.

Keywords: Organizational communication and effectiveness of functions.



INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional en el mundo de las empresas y las instituciones públicas o privadas es un tema que constantemente se discute en las reuniones sobre recursos humanos de las mismas.

Según el diario la República (2015), menciona que la cultura y la comunicación organizacional, así como la motivación, percepción y la aceptación que tienen los empleados de una empresa son los requisitos que se tienen en cuenta al momento de medir el cumplimiento de los objetivos que una empresa u organización ha establecido.

Chiavenato (2011), expone en su libro, la comunicación organizacional representa el registro de un suceso determinado o acontecimiento, que, al agruparse con otros datos, genera la Información, el cual básicamente es un conjunto de datos con un significado, que reduce la incertidumbre sobre algo o permite su conocimiento. Es por ello por lo que toda entidad, debe mantener relaciones interpersonales entre los colaboradores, buscando realizar las actividades eficientemente con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de las metas establecidas, la comunicación organizacional, definitivamente es la principal causante de diversos problemas del entorno laboral. Es por ello, que la comunicación organizacional es un aspecto de gran importancia y es considerado por muchos como un elemento necesario en la aplicación en toda empresa; ya que con ello se proyecta un ambiente de trabajo adecuado para el personal que labora dentro de la empresa.

En el Perú, la consultora “Talento Humano S.AC” (2015), menciona que cada una de las instituciones deben de analizar la comunicación organizacional que utilizan; pues cuando los colaboradores están motivados y se identifican con las metas de la institución, van a contribuir a incrementar la rentabilidad y con ello a aplicar mejoras significativas en el nivel de bienestar del empleado (SIC).

En el ámbito local, la empresa Agroindustrias Dane S.R.L cuenta con más de una década dentro del mercado. Fue fundada el 1 de octubre del 2005 por el señor Robert Cárdenas Paredes, ofertando productos como queso, yogurt, chupetes. Sin embargo, aun cuando es una de las industrias más reconocidas a nivel local y regional, viene presentando una serie de problemas relacionados con el personal, ya que estos no realizan las funciones dentro de los plazos y tiempos establecidos, con la cantidad de recursos previstos, disminuyendo los riesgos que se puedan presentar al momento de desarrollar sus actividades.

Al momento de la entrevista con el encargado de la empresa y con algunos de los colaboradores, se han logrado identificar una serie de deficiencias, entre ellos destaca la comunicación organizacional; en lo referente a este punto, el encargado menciona que no se realiza una comunicación fluida entre compañeros y superiores por lo que los trabajos no llegan a ser cumplidos en su totalidad, o bien, se entrega una información inadecuada a la que se solicita. Así mismo, se evidencian problemas relacionados con una inadecuada forma de liderazgo, ya que algunos colaboradores con quienes se conversó, mencionaron que el liderazgo se asemeja a uno autocrático, en el cual la persona a cargo es el que tiene la última palabra; en cuánto al cambio se refiere, conservaban algunos procesos tradicionales, que bien podrían ser reemplazados por procesos modernos e innovadores; quizás uno de los problemas más resaltantes es la falta de compromiso e implicación en las actividades, las mismas que son producto de una falta de comunicación entre colaborador y empleador, lo que conlleva muchas veces a faltas injustificadas en los días de mayor producción. Todos estos problemas estarían ocasionando deficiencias en cuanto al cumplimiento efectivo de las funciones de cada uno de los colaboradores, muchas veces pues lo realizan fuera del tiempo establecido, emplean más recursos de los necesarios sin contar con una justificación, lo que genera de una u otra manera pérdidas a la empresa.

Por ello como objetivo general se obtuvo, Conocer la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.; y como objetivos específicos, Evaluar la Comunicación Organizacional de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016, Analizar la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016; y Determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

¿Cuál es la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016?

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Balarezo (2014). *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”*. (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. El autor llegó a concluir que tras el proceso de análisis, se determinaron una serie de falencias respecto a la comunicación organizacional, que se encuentran repercutiendo de manera negativa sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, asimismo cotejo que la comunicación organizacional tiene una influencia negativa sobre la productividad y las actitudes de los trabajadores, además el personal conoce muy poco acerca de los tipos de comunicación empleados dentro de la organización.

Arboleda (2013). *“Plan de comunicación institucional: rescate de valores del Centro Católico de Obreros”*. (tesis de grado). Universidad Central Del Ecuador. Quito, Ecuador. Llegó a concluir que las estrategias de comunicación generadas se encuentran encaminadas a lograr una mayor aceptación y comprensión por parte de los socios de la institución, garantizando de esta manera un manejo adecuado y oportuno de la información disponible, con el fin de alcanzar una imagen significativa, de la mano con la credibilidad ante la comunidad, asimismo el investigador llegó a concluir que el plan formulado, estableció un periodo de evaluación y control, lo que permitió a la institución, contar con una herramienta que facilitase la evaluación del desarrollo de cada una de las actividades.

Silva (2013). *“Análisis de las estrategias de comunicación y la imagen institucional del Instituto para el Eco desarrollo Regional Amazónico (ECORAE) y su incidencia en la ciudad de Nueva Loja, del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos”*. (tesis de grado). Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador. El investigador llegó a concluir que la imagen institucional del lugar en estudio, se ve influenciado por

diferentes acciones comunicativas, que naces como producto de las relaciones humanas que se formen entre el personal y los clientes, por lo que es necesario identificar las áreas de contacto de la organización para hacer manejable este trabajo de comunicación. Una de las principales debilidades de la institución, es la falta de estructuración de la comunicación, por la falta de personal capacitado para realizarlo, de esta manera, se pudo apreciar que en cada provincia amazónica el proyecto de comunicación pasa a un segundo plano en las Secretarías Técnicas Provinciales, generando un desarticulado plan comunicativo, empleando las mismas estrategias comunicacionales en toda la región.

Gonzales & Olmos (2012). “*Análisis de la comunicación interna y propuesta de plan estratégico en la Fundación Trascender, Cali*”. (tesis de grado). Universidad Autónoma de Occidente, Colombia. Los investigadores llegaron a concluir que la comunicación interna presenta deficiencias a lo largo de la comunicación, debido a que ha sido asumida desde la experticia o habilidades de los colaboradores más no en conocimiento profesional de un comunicador. De esta manera, se presenta la necesidad de contar con estrategias que permitan suprimir las falencias que se evidencian, asumiendo este proceso como “el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo”.

Rivas, Hidalgo & Ramírez (2010). “*Diagnóstico de la comunicación estratégica en las empresas salvadoreñas distribuidoras de productos de consumo*”. (Tesis de maestría). Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Antiguo Cuscatlán, El Salvador. Los autores concluyeron que la comunicación es entendida como un sinónimo de transmitir información desde los niveles jerárquicos altos hacia abajo, de esta manera, esta convicción acerca de la comunicación no resulta ser positiva a la hora de construir un sentido de fortalecimiento a la empresa, de manera que se reduce la comunicación a un sentido utilitario y no con una visión de planificación estratégica.

Velásquez (2008). “*Competencias gerenciales del director y la comunicación organizacional en educación básica*”. (tesis de maestría). Universidad Del Zulia. Maracaibo, República Bolivariana De Venezuela. La autora llegó a concluir que

existen problemas institucionales relacionados con la comunicación, ya que esta es llevada de manera descendente, por lo que es imposible desarrollar una armonía a nivel de las relaciones interpersonales del personal escolar. Se ha evidenciado además que existen barreras de comunicación, referidos a una comunicación no verbal, dificultando ampliamente una adecuada interacción entre compañeros de trabajo.

A nivel nacional

Sotomayor (2012). “*Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*”. (tesis de grado). Universidad Nacional de Moquegua. Perú. El autor concluye que en lo referente a la variable clima laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la sede central del gobierno regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias, por otro lado concluyeron que existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el clima laboral respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, que permite inferir que a mayor clima laboral que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución, por lo que finalmente dedujeron que un adecuado clima laboral es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

Hernández (2010). “*Clima laboral y efectividad de funciones desde la perspectiva de los docentes. Estudio realizado en una Institución Educativa Pública*”. (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Perú. Así mismo, el autor concluye las docentes perciben que el clima laboral repercute en el desempeño laboral, por lo que la investigación pretende demostrar la importancia de brindar un buen ambiente laboral que permitan el buen funcionamiento del desempeño laboral

y brindar así una educación de calidad, asimismo los hallazgos obtenidos a través de esta investigación, será una excelente referencia para los directivos para la mejora de la gestión. Se observa que para medir el clima laboral se tiene en cuenta los factores como comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral, siendo estos repercutidos directamente en el desempeño de las funciones hacia la institución.

Peláez (2010). *“Relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. El autor concluye que se comprobó que existe relación directa entre el clima laboral (área de relaciones interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú, por lo que a medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente, asimismo se coteja que a medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente como también que a medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

A nivel local

García & Rojas (2015). *“Capacidad Organizacional y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores del PEHCBM, periodo 2014”*. (tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, Perú. Los autores llegan a concluir que efectivamente existe relación entre la capacidad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del PEHCBM en el periodo 2014. En la que se menciona que la capacidad organizacional se encuentra en un nivel de deficiencia del 49% y la satisfacción laboral en un nivel de insatisfacción del 51%.

Ayala (2014). *“Evaluación del Desempeño Laboral aplicado a los colaboradores de Orvisa en la sucursal Bagua Grande y sus beneficios en el año 2013”*. (tesis de grado). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, Perú. El autor concluye que los principales beneficios que brinda la implementación del proceso de evaluación de desempeño permiten que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, además de conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la

institución de sus colaboradores, y las expectativas de sus jefes acerca del desempeño de sus subordinados.

Sánchez (2010). “*Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del personal de Salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*”. (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, Perú. El autor concluye que existe una relación directa de ambas variables siendo la probabilidad de 0.0277 menor a 0.05 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que a mejor clima organizacional más alto el nivel de satisfacción laboral en las micro redes Cuñumbuque y Tabalosos.

1.2. Fundamento científico teórico.

Comunicación organizacional

A fin de poder determinar lo que realmente significa la comunicación organizacional, es preciso entregar una conceptualización de tres aspectos preliminares: Dato, para *Chiavenato (2011)*, *representa el registro de un suceso determinado o acontecimiento, que al agruparse con otros datos, genera la Información, el cual básicamente es un conjunto de datos con un significado, que reduce la incertidumbre sobre algo o permite su conocimiento; asimismo la comunicación, el cual constituye la transmisión de la información de manera bidireccional, es decir, la información enviada al receptor, debe ser entendida y comprendida.*

De esta manera, *Chiavenato (2011)*, considera que la comunicación organizacional es vista desde un punto matemático probabilístico, ya que la información emitida no llega de forma intacta hasta el lugar o persona de destino. De esta manera, dentro de una organización es importante mantener una comunicación en la cual la información sea manejada de forma coherente.

Para *Marquina* en el (2012) (citado por *Medina 2013*), la comunicación organizacional, también entendida como comunicación institucional, constituye el pilar fundamental en los colaboradores que buscan colaborar para la consecución de los objetivos que se haya formulado una institución. Lo importante de una comunicación organizacional es el hecho de fomentar en el personal aspectos relacionados con la marca de la institución, logrando de esta manera no solo el

compromiso de estos, sino también una amplia divulgación de la identidad a lo largo del público externo.

Evaluación de la comunicación organizacional:

Chiavenato (2011), menciona que la comunicación organizacional es el medio de relación informativa que depende del modo en que la misma es difundida, por lo que se debe considerar las siguientes dimensiones:

1. Elementos Internos

Liderazgo: En este aspecto se considera que los miembros superiores del grupo organizativo sea capaz de motivar al personal para orientarlos al alcance de los objetivos que trata de aquel proceso que dirige a los miembros de la misma a proyectarse y contribuir con el alcance de las metas planteadas dentro de empresa, de manera objetiva y congruente para llegar a resultados satisfactorios, como también orienta a los trabajadores a tener a su cargo responsabilidades laborales, comprometiéndose con sus funciones de tal modo que involucre sus fines propios como trabajador.

Innovación: la comunicación permite intensificar el proceso de alistamiento de las innovaciones en las organizaciones, ya sea en materias tecnológicas o de expansión de marca, por medio de mensajes informativos que oriente a los trabajadores a cómo desarrollarse en el manejo de nuevos cambios en relación a los equipos de proceso de los productos de una empresa, por medio del proceso de enseñanza en donde ocurre la ejecución de entrenamiento cognitivo y físico de cada segmento que forma parte de la empresa por medio de manuales u otros elementos de información que permita al personal desarrollarse en su área laboral con la suficiente capacidad de conocimiento sobre cada proceso a los cuales será sometida la producción de productos.

2. Elementos Externos

Implicación: Es aquel proceso donde se permite al personal participar de las decisiones de la empresa por medio de diálogos fluidos y objetivos de tal manera que se involucren en la toma de decisiones y se identifiquen con el proyecto en común, ello siempre y cuando no se haya estipulado estándares de dirección por

jerarquización, es decir límites de aportes por parte de los miembros de la empresa a posibles situaciones que acontecen en el centro de labores.

Información: La apropiada gestión de la comunicación favorece la llegada de la información relevante a todos los niveles de la organización, intensificando su funcionamiento, comprimiendo los niveles de incertidumbre, entre otras cuestiones fundamentales.

Identidad: Una comunicación bien difundida genera valor para la organización, debido que favorece a que los trabajadores de la empresa asuman los valores y estilo organizativo.

Efectividad

Según Timothy (2009), Efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan; consecuentemente, efectividad es el grado en que se producen esos efectos esperados. De acuerdo con esto, las organizaciones difieren entre sí por su capacidad de logro, las hay más efectivas, como también menos efectivas. Una institución más efectiva es aquella que produce los efectos que se esperan y, por tanto, una menos efectiva es la que no produce todos ellos.

Según Timothy (2009), Efectividad de funciones es el grado en que una organización logra los resultados que se esperan de ella; Por tanto, la efectividad de funciones consiste en identificar los objetivos de producción de una organización y determina que tan bien las ha alcanzado.

Según Timothy (2009), La efectividad de funciones es uno de esos términos sobre los cuales no hay demasiado consenso alrededor de su significado cabal, situación que empeora, puesto que un buen número de términos han sido empleados como substitutos, muchas veces forzando la equivalencia por las cañerías del sentido común y las analogías. Desempeño, éxito, habilidad, eficiencia, mejoramiento, calidad, productividad, e incluso la responsabilidad, han sido utilizadas para este propósito, entre estos modelos existe un cierto grado de complementariedad que no obliga a que se seleccione uno de ellos y se desechen los otros. El modelo de toma de decisiones permite calibrar mejor los procesos dinámicos en el tiempo y diferenciar los impactos en el futuro a corto, mediano y largo plazo. Existen tres enfoques determinantes para conocer o determinar la efectividad de funciones:

Enfoque de metas u objetivos

Consiste en identificar los objetivos de producción o productividad de una organización y o Institución y determina que tan bien las ha alcanzado, es decir que tan eficientes y eficaces fueron para alcanzar los objetivos planteados.

Indicadores:

Considera objetivos operativos, funciones, que reflejan actividades que la Institución realmente realiza.

Enfoque de proceso interno

La efectividad se mide como la salud y la eficiencia interna de la Institución. Este enfoque no considera el ambiente externo.

Indicadores:

Se enfoca en las relaciones humanas sobre las organizaciones.

Enfoque de recursos de sistema.

Capacidad de la organización para explotar su ambiente en la administración de recursos escasos y valiosos.

Indicadores:

Posición de negociación: capacidad de la organización explotar su ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos, capacidad de quien toma las decisiones en el sistema de percibir e interpretar correctamente las propiedades reales del externo mantenimiento de actividades internas diarias de la organización, capacidad de la organización para reaccionar a cambios en el entorno.

Dimensiones:

1. Eficiencia

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

- **Cumplimiento de funciones con menor tiempo**

El trabajador encargado de realizar las operaciones dentro de la institución, cumple en su totalidad de su trabajo en un tiempo corto, permitiendo iniciar otras nuevas.

- **Cumplimiento de funciones con menor recurso**

El cumplimiento de las actividades por un trabajador es con un recurso bajo en relación con los otros, siendo estos dos primeros los trabajadores más usuales dentro de las grandes organizaciones.

- **Cumplimiento de funciones con menores riesgos**

Esta clasificación dentro de las empresas es muy importante porque permite cumplir las funciones sin la preocupación de una respuesta o daño colateral en función a las tareas realizadas.

2. Eficacia

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción, está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

- **Cumplimiento de funciones**

Es cuando el trabajador realiza sus actividades tal cual fue estipulado por su superior, utilizando los medios y recursos que él crea conveniente sea el costo mayor o no.

1.3. Definición de términos básicos.

1. **Clima laboral:** El clima organizacional es el nivel de complacencia que existe dentro de un contexto laboral, mediante la relación existente entre compañeros y superiores pertenecientes a la organización. (Chiang, Martín & Núñez, 2010).
2. **Comunicación:** Es el medio por el cual se codifican los mensajes estipulados para ser dirigidos directamente hacia un sujeto o a un conjunto organizativo en general con el fin de canalizar los mismos intereses y ser direccionados a su consecución. (Wiemann, 2011).
3. **Desempeño:** Es el nivel de desenvolvimiento que muestra cada sujeto ante la asignación de roles, este repercute de manera positiva según sean los resultados. (Gan & Triginé, 2013).
4. **Efectividad:** Es el nivel de capacidad para cumplir fines específicos siempre y cuando estos hayan sido previamente definidos, es decir es la aptitud vinculada al sentimiento de logro. (Juárez, 2015).
5. **Empleador:** Individuo, sujeto o persona, física o jurídica, que da ocupación o trabajo a una o varias personas, en forma de empleados u obreros, y abona por el trabajo realizado por éstos un salario o sueldo. (Ramos, 2015).
6. **Identidad:** La identidad son las características propias de una persona para diferenciarla de otras, es decir son particularidades de cada ser humano en cuanto a su comportamiento, forma de ser y otros aspectos personales. (Monereo & Pozo, 2011).
7. **Liderazgo:** es la habilidad humana que logra la unión de un grupo y lo motiva para la consecución de ciertas metas. (Archer, 2016).
8. **Misión:** La misión es un objetivo establecido para ser cumplido en un periodo determinado contribuido a ser logrado por medio de las actividades cotidianas de la empresa ejecutadas por cada uno de sus colaboradores. (Prieto, 2012).
9. **Producción:** Consiste en un proceso que se caracteriza porque empleando unos factores y actuando sobre ellos somos capaces de obtener un producto en forma de bien o servicio. (Álvarez, 2013).

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

H_i: La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

H_o: La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan negativamente en la empresa Agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

2.2. Sistema de variables

Variable independiente : Comunicación Organizacional

Variable dependiente : Efectividad de funciones

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	(Chiavenato, 2011). Es el medio de relación informativa que depende del modo en que la misma es difundida.	La variable será evaluada mediante un cuestionario de preguntas	Elementos internos	Liderazgo: -Motivación inspiradora. -Niveles de orientación. -Estimulación intelectual	Ordinal: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Innovación : -Tecnológica. -Manual. -Técnicas de comunicación.	
			Elementos externos	Implicación: -Participación en la toma de decisiones. -Participación en reuniones.	
				Información: -Gestión de comunicación. -Información apropiada.	
				Identidad: -Valores -Estilos organizativos	

Fuente: Marco teórico Chiavenato (2011)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Efectividad de funciones	(Timothy, 2009). Es el grado en que una organización logra los resultados que se esperan de ella, la cual consiste en identificar los objetivos de producción de una organización y determinar que tan bien las ha alcanzado.	La variable de estudio será medida mediante el uso de un cuestionario de preguntas.	Eficiencia	Cumplimiento de funciones con menor tiempo :	Ordinal: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				-Actividades en tiempo oportuno. -Información en tiempo oportuno.	
				Cumplimiento de funciones con menor recurso:	
-Optimización de recursos. -Informe de los recursos. -					
Cumplimiento de funciones con menores riesgos:					
-Prevención de riesgos.					
			Eficacia	Cumplimiento de funciones -Desempeño de funciones. -Enfoque a objetivos.	

Fuente : Marco teórico Timothy (2009)

2.3. Tipo de método de investigación

El informe obedece a un diseño **Descriptivo – correlacional**, debido a que se estableció la relación existente entre las variables en estudio, a partir del análisis de su comportamiento dentro de la realidad problemática de la empresa.

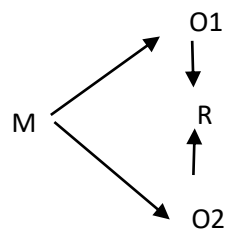
Descriptivo: debido a que se manifiesta un fenómeno presentado dentro de una realidad problemática.

Correlacional: debido que se midió el grado de relación entre las variables de estudio, la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones.

2.4. Diseño de investigación

El estudio es de tipo **No Experimental**, debido a que la información obtenida de cada una de las variables en estudio no fue manipulada ni alterada.

El esquema por emplear es el siguiente:



Donde:

M : Personal de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L

O₁ : Comunicación organizacional

O₂ : Efectividad de funciones

r : Relación

2.5. Población y muestra

Población

La población se encontró conformada por el total de colaboradores de la empresa estudiada, los mismos que ascienden a un total quince (15) trabajadores puestos en planilla.

Muestra

La muestra estuvo constituida por el total de la población mencionada la cual pertenece a quince (15) trabajadores de la empresa Agroindustrias Dane puestos en planilla.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Técnicas de recolección de datos.

La entrevista con la persona a cargo de la empresa Dane que proporcionó la información necesaria para dar con el desarrollo de la investigación. Como también la observación que es otra técnica útil para analizar el proceso de investigación, que consiste en observar a los colaboradores cuando efectúan su trabajo. El propósito de la observación es múltiple, permite determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, donde se hace y porque se hace.

Las técnicas de recolección de datos que se empleó para ambas variables fue de una encuesta, la cual fue aplicada por medio de un cuestionario de preguntas, que sirvió para recabar información de las variables analizadas, siendo para ello la fuente informante los colaboradores de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ALCANCE	FUENTES/ INFORMANTE
Técnica de Fichaje	Fichas bibliográficas	Elaboración del marco teórico para la elaboración de los objetivos, así como para la contrastación de la hipótesis.	Libros, Internet, Tesis, etc.
Encuesta	Cuestionario	Con la finalidad de recopilar información respecto a la variable e indicadores, esta técnica será aplicada a los colaboradores.	Conductores de pequeños contribuyentes.

Fuente: Elaboración propia.

Para el análisis de los datos se desarrolló posterior a la recolección de datos por medio de los cuestionarios aplicados y posteriormente fueron tratados los resultados de forma estadística, aplicando tablas, gráficos y cuadros que permitan simplificar la información, de tal modo que su comprensión fue rápida mediante los programas estadísticos de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics 21, según sea el caso se determinó la relación entre ambas variables de estudio.

Mediante una encuesta aplicada a los 15 trabajadores de la Empresa Agroindustrias Dane S.R.L respecto a las variables comunicación organizacional y la efectividad de funciones de dicha empresa, con el fin de obtener datos referentes a los objetivos de la investigación; por ende se procedió al procesamiento de los datos de cada una de las respuestas formuladas en el cuestionario como se puede observar dicho cuestionario fue medido con una escala de Likert, de igual manera se realizó el análisis estadístico para cada una de las variables en donde encontramos los niveles (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) los cuales será expresadas mediante figuras.

No obstante se realizó una correlación de Pearson para determinar la relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L. en el periodo 2016 en donde se obtuvo que la correlación es significativa al nivel de 0,01 (Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva).

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis (H_i): La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S. R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

3.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

3.2.1. Evaluar la Comunicación organizacional de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

Tabla 1

Elementos internos de la comunicación organizacional

	F	%
Nunca	2	13 %
Casi nunca	7	47%
Algunas veces	2	13%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre comunicación organizacional

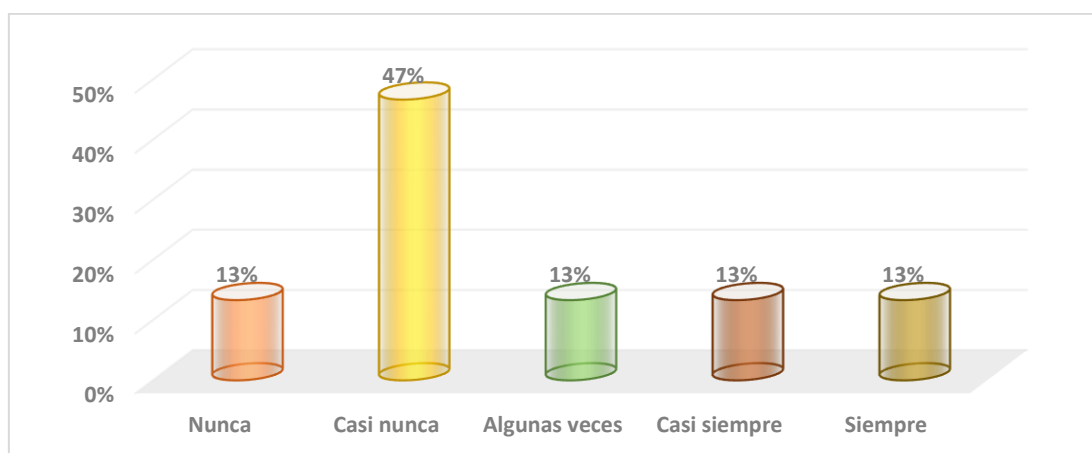


Figura 1. Comunicación organizacional en su dimensión elementos internos

(Fuente. Tabla 1)

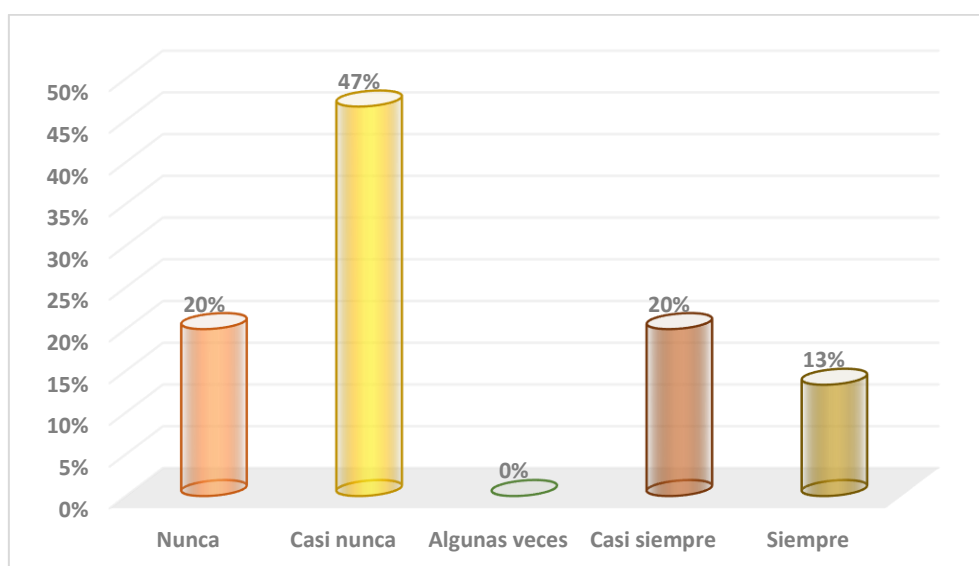
Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla y gráfico 1, se desprende del hecho de que el 47% del personal indica que, dentro de la empresa, casi nunca los representantes suelen motivar al personal, tampoco los orientan respecto a lo que deben hacer. Además, casi nunca han observado la presencia de manuales dentro de la empresa que permitan una instrucción más efectiva del personal respecto a las tareas o actividades que estos deben de desarrollar.

Tabla 2*Elementos externos de la comunicación organizacional*

	F	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	7	47%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	20%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre comunicación organizacional

**Figura 2. Comunicación organizacional en su dimensión elementos externos**

(Fuente. Tabla 2)

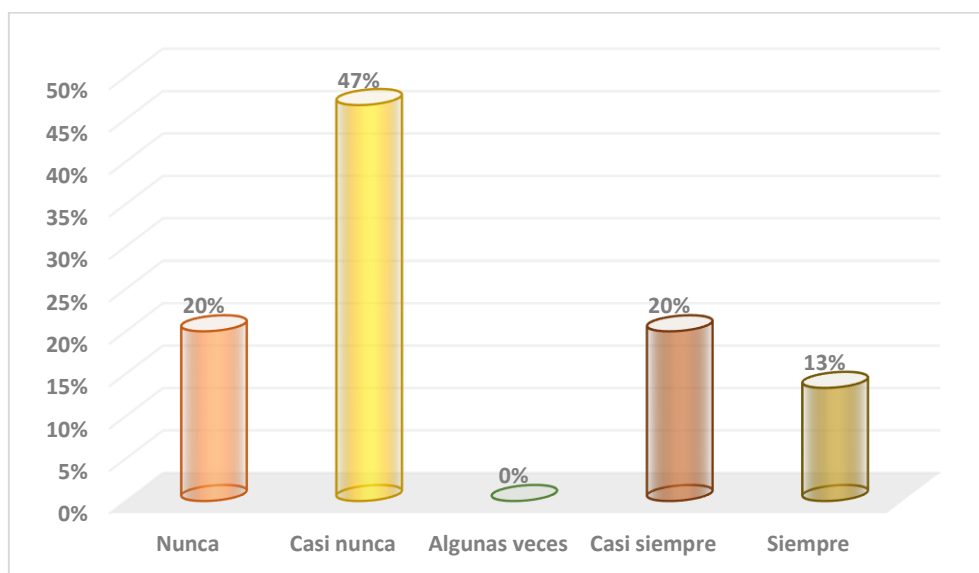
Interpretación

Los resultados de la tabla y gráfico 2 indican que la comunicación organizacional en su dimensión elementos externos es llevada a cabo de manera deficiente, pues el 47% de encuestados, manifiestan que casi nunca les permiten ser partícipes en las reuniones, decisiones y soluciones que se puedan realizar en favor de la empresa, además del hecho de que casi nunca la manera en la que se comunican las órdenes o indicaciones, permiten efectivizar las actividades que se realizan. Por otra parte, manifiestan que existen problemas de comunicación que dificultan el correcto desarrollo de sus labores.

Tabla 3*Comunicación organizacional*

	F	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	7	47%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	20%
Siempre	2	13%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre comunicación organizacional

**Figura 3. Comunicación organizacional**

(Fuente. Tabla 3)

Interpretación

De manera general, se ha demostrado que la comunicación organizacional realizada dentro de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo, viene siendo desarrollada de manera inadecuada, pues el 47% de encuestados han indicado que casi nunca los representantes suelen motivar al personal, tampoco los orientan respecto a lo que deben hacer, además, dan a conocer que no se innova en materia de mejora de comunicación interna, casi nunca les permiten ser partícipes en las reuniones, decisiones y soluciones que se puedan realizar en favor de la empresa, además del hecho de que casi nunca la manera en la que se comunican las órdenes o indicaciones, permiten efectivizar las actividades que se realizan.

3.2.2. Analizar la Efectividad de funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

A efectos de cumplir con este objetivo, se procedió con el análisis de las dimensiones para luego poder evaluar la variable efectividad de funciones, teniendo de esta manera los siguientes resultados:

Tabla 4

Efectividad de funciones en su dimensión eficiencia

	F	%
Nunca	2	13%
Casi nunca	7	47%
Algunas veces	2	13%
Casi siempre	3	20%
Siempre	1	7%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre Efectividad de Funciones

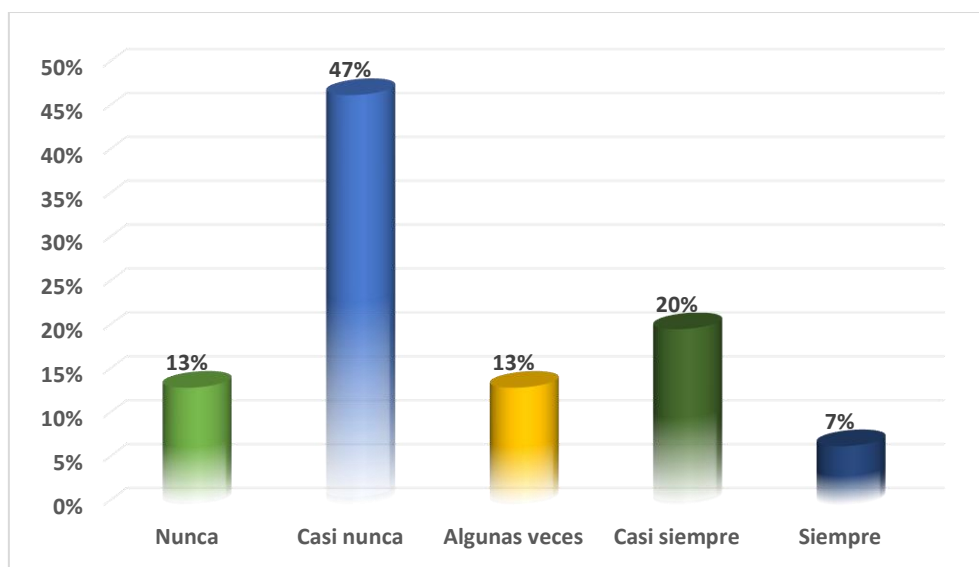


Figura 4. Efectividad de funciones en su dimensión eficiencia

(Fuente. Tabla 4)

Interpretación

Según los resultados de la tabla y gráfico 4, la efectividad de las funciones en su dimensión eficiencia viene siendo desarrollada de manera deficiente, pues, para el jefe inmediato, el 47% de los trabajadores no culminan sus actividades en tiempos oportunos, pues considera que el personal no viene aprovechando el tiempo que dispone para llevar

a cabo cada función asignada. Además de ello, menciona que el personal no viene optimizando los recursos que se les son asignados, pues en cada momento solicitan mayores cantidades de material que no se encuentra contemplado en las recetas.

Tabla 5

Efectividad de funciones en su dimensión eficacia

	F	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	7	47%
Algunas veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	0	0%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre Efectividad de Funciones

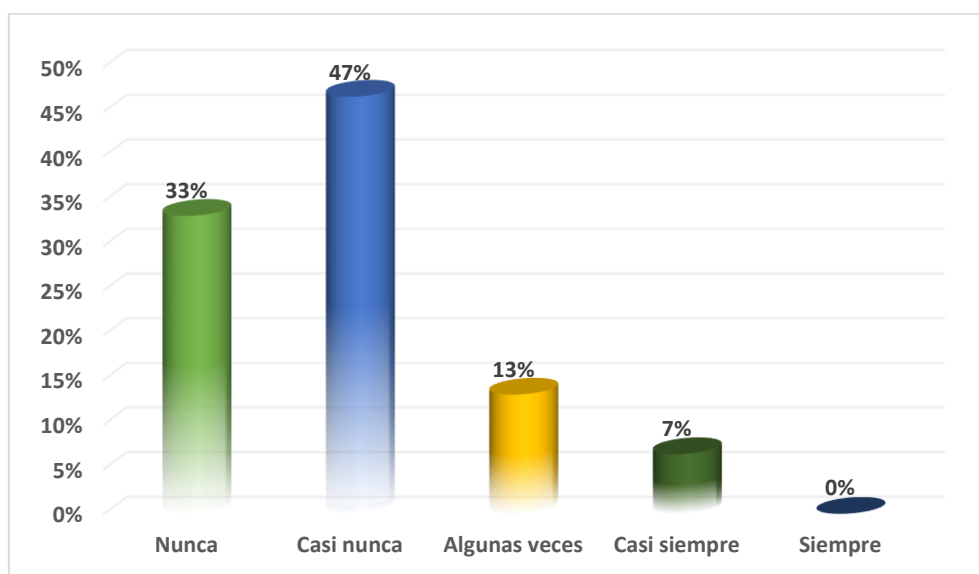


Figura 5. Efectividad de funciones en su dimensión eficacia.

(Fuente. Tabla 5)

Interpretación

Los resultados de la tabla y gráfico 5, evidencian que la efectividad de funciones en su dimensión eficiencia, viene siendo desarrollada de manera deficiente, pues el jefe inmediato menciona que entre un 33% y un 47% del personal nunca y casi nunca viene laborando gran parte de las veces de manera armónica con sus compañeros, además de

ello, es usual que cuando se llame a reuniones, el trabajador no se encuentre presente puntualmente (en su mayoría de las veces).

Tabla 6

Efectividad de funciones

	F	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	6	40%
Algunas veces	2	13%
Casi siempre	3	20%
Siempre	1	7%
Total	15	100%

Fuente. Tabulación de cuestionario sobre efectividad de funciones

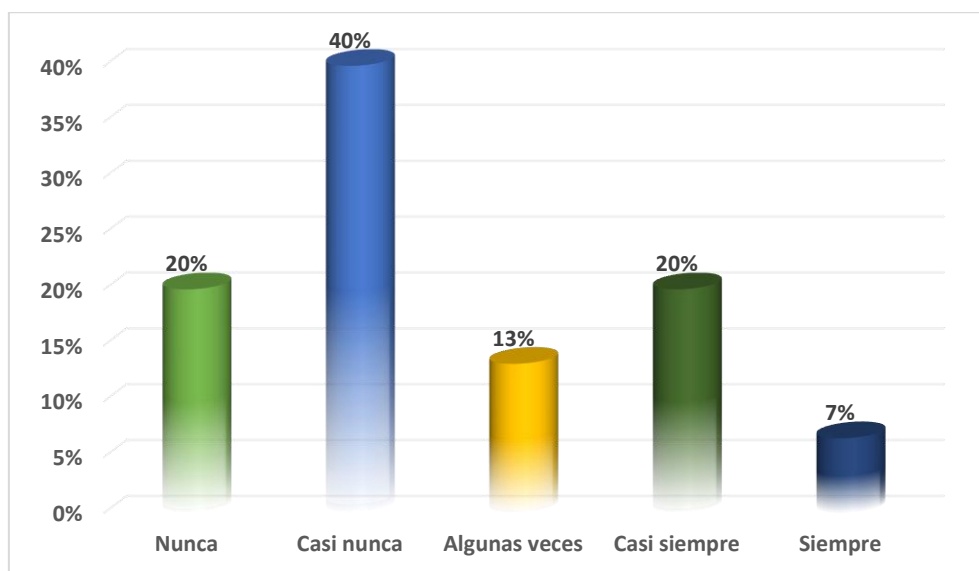


Figura 6. Efectividad de funciones

(Fuente. Tabla 6)

Interpretación

De manera general la efectividad de funciones es calificada como deficiente, pues el jefe inmediato manifiesta que el 20% y el 40% de sus trabajadores nunca y casi nunca vienen realizando sus actividades de manera efectiva, además de ello, el personal no viene obedeciendo el estatuto generado para el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, por lo que es normal que estos empleen una cantidad innecesaria de recursos para la elaboración de los productos.

3.2.3. Determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

Tabla 7

Correlación de Pearson

		Comunicación Organizacional	Efectividad de funciones
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,918**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	15	15
Efectividad de Funciones	Correlación de Pearson	,918**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	15	15

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

Interpretación

Se muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral = 0,01) es menor a 0,05; así mismo se observa que el R de Pearson de 0,918 lo cual evidencia que la correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se puede decir que si existe una relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis (Hi): La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S. R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

3.3. Resultados y Discusión

3.3.1. Evaluar la Comunicación Organizacional de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

En los resultados presentados de la variable Comunicación Organizacional se pudo conseguir que es inadecuada según la respuesta brindada por gran parte de los trabajadores encuestados. Por medio del desarrollo de cuestionarios fue posible llegar a demostrar que el 47% de encuestados han indicado que casi nunca los representantes suelen motivar al personal, tampoco los orientan respecto a lo que deben hacer, además, dan a conocer que hasta la fecha no se innova en materia de mejora de comunicación interna, casi nunca les permiten ser partícipes en las reuniones, decisiones y soluciones que se puedan realizar en favor de la empresa, además del hecho de que casi nunca la manera en la que se comunican las órdenes o indicaciones, permiten efectivizar las actividades que se realizan. Estos resultados terminan por coincidir con los hallazgos efectuados por Balarezo (2014), quien concluye que dentro de la empresa en la que realizó su trabajo, se viene presentando una serie de falencias respecto a la comunicación organizacional, que se encuentran repercutiendo de manera negativa sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, asimismo cotejo que la comunicación organizacional tiene una influencia negativa sobre la productividad y las actitudes de los trabajadores, además el personal conoce muy poco acerca de los tipos de comunicación empleados dentro de la organización.

3.3.2. Analizar la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

En cuanto al desarrollo de las funciones, estas son consideradas como efectivas cuando logran alcanzar los resultados que se esperaban; este enunciado se ve avalado por Timothy (2009) quien manifiesta además que la efectividad de funciones consiste en identificar los objetivos de producción de una organización y determina que tan bien las ha alcanzado. Según lo inferido de este autor, esta variable cuenta con dimensiones, estas son la eficiencia y la eficacia, mismos que fueron tomados como pautas para la elaboración de un cuestionario direccionado al jefe inmediato quien se encargó de evaluar a sus trabajadores. Gracias a esto fue posible llegar a demostrar que la

efectividad de funciones es calificada como deficiente, pues el jefe inmediato manifiesta que el 20% y el 40% de sus trabajadores nunca y casi nunca vienen realizando sus actividades de manera efectiva, además de ello, el personal no viene obedeciendo el estatuto generado para el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, por lo que es normal que estos empleen una cantidad innecesaria de recursos para la elaboración de los productos. Estos resultados guardan relación en la investigación efectuada por Hernández (2010), mismo que manifiesta que existen múltiples factores que puedan estar afectando a la efectividad de funciones de los trabajadores.

3.3.3. Determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L., en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

El buscar una causa para un problema ha sido durante mucho tiempo una de las principales razones para que se desarrolle una investigación, y en el presente estudio el objetivo general fue el de demostrar si existe o no una relación entre las variables, tomando para ello autores como Chiavenato (2011) y Timothy (2009) para conceptualizar y evaluar a la comunicación organizacional y a la efectividad de funciones. Para tal efecto, se empleó la prueba estadística de Pearson, con la que se evidencia la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral = 0,01) es menor a 0,05; así mismo se observa que el R de Pearson de 0,918 lo cual evidencia que la correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se puede decir que si existe una relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la hipótesis (H_i): La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S. R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016. Los resultados guardan relación con el trabajo efectuado por Hernández (2010) pues menciona que la efectividad de las funciones se debe en gran parte a elementos como la comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

1. La comunicación organizacional viene siendo realizada de manera inadecuada, pues el 47% de encuestados han indicado que casi nunca los representantes suelen motivar al personal, tampoco los orientan respecto a lo que deben hacer, además, dan a conocer que no se innova en materia de mejora de comunicación organizacional, casi nunca les permiten ser partícipes en las reuniones, decisiones y soluciones que se puedan realizar en favor de la empresa, además del hecho de que casi nunca la manera en la que se comunican las órdenes o indicaciones, permiten efectivizar las actividades que se realizan.
2. En cuanto a la efectividad de funciones se refiere, esta viene siendo realizada de manera deficiente, pues el jefe inmediato manifiesta que el 20% y el 40% de sus trabajadores nunca y casi nunca vienen realizando sus actividades de manera efectiva, además de ello, el personal no viene obedeciendo el estatuto generado para el cumplimiento de funciones dentro de la empresa, por lo que es normal que estos empleen una cantidad innecesaria de recursos para la elaboración de los productos.
3. Se llega a concluir que existe una relación positiva significativa entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es $< 0,05$ es decir "0,01; así mismo se observa que el R de Pearson de 0,918 lo cual evidencia que la correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se puede decir que si existe una relación entre la comunicación organización y la efectividad de funciones. Si una de estas está mal afecta de manera negativa en la empresa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula (H0) y se acepta la hipótesis (Hi): La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S. R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo – periodo 2016.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda poner énfasis en el desarrollo y mejora de los métodos de comunicación que se vienen aplicando dentro de la empresa, ello a efectos de que el personal no cuente con instrucciones ambiguas o poco claras, es por ello que la empresa Agroindustrias Dane S.R.L. debe implementar herramientas que ayuden a la mejora de ésta.
2. Se deben desarrollar manuales de las funciones, así como de las recetas que se deben de manejar dentro de la empresa para la elaboración de los productos, ello con el fin de asegurar de que el personal logre efectivizar el uso de materiales e insumos, efectivizando de esta manera sus labores.
3. A futuros investigadores, se sugiere reproducir la investigación en otras empresas, con el fin de poder determinar si la realidad estudiada, guarda relación con el común denominador de problemas a lo largo de las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda, E. (2013). *Plan de comunicación institucional: rescate de valores del Centro Católico de Obreros*. Universidad Central Del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador.
- Chiang, M.; Martín, J. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. (1ª Ed). Madrid. España. Editorial: Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humano: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: Mac-Graw Hill.
- FAO (2012). *Informe producido en el ámbito del Observatorio de la cadena láctea de América Latina y el Caribe*. Chile: Federación Panamericana de Lechería (FEPALE).
- Gan, F. & Trigine, J. (2012). *Evaluación del desempeño laboral*. (1ª Ed). Madrid. España. Editorial: Díaz de Santos.
- González, D. & Olmos, A. (2012). *Análisis de la comunicación interna y propuesta de plan estratégico en la Fundación Trascender*, Cali. Universidad Autónoma de Occidente, 2012.
- Juárez, J. M. (2015). *Las tres estrategias de efectividad personal*. (1ª Ed). Madrid. España. Editorial: Grupo Integral en recreación y asesoría.
- Medina, P. (2013). *Marca comunicación empresarial*. (1ª ed.). Editorial UOC. Barcelona.
- Monereo, C. & Pozo, J.I. (2011). *La identidad en psicología de la educación*. (1ª Ed). Madrid. España. Editorial: Narcea S.A.

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2016).
Producción lechera- Datos sobre la producción lechera. FAO.
- Prieto, J. E. (2012). *Gestión estratégica organizacional*. (4ª Ed). Madrid. España. Editorial:
Ecoe edicion Rivas.
- Rivas , Hidalgo, & Ramírez. (2010). *Diagnóstico de la comunicación estratégica en las
empresas salvadoreñas distribuidoras de productos de consumo*. Universidad
Centroamericana José Simeón Cañas. Antiguo Cuscatlán, El Salvador.
- Silva, C. (2013). *Análisis de las estrategias de comunicación y la imagen institucional del
Instituto para el Eco desarrollo Regional Amazónico (ECORAE) y su incidencia en
la ciudad de Nueva Loja, del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos. Periodo
enero – marzo 2013*. Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador.
- Timothy y Stephen. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Editorial
Pearson Educación.
- Velásquez, M. (2008). *Competencias gerenciales del director y la comunicación
organizacional en educación básica*. Universidad Del Zulia. Maracaibo, República
Bolivariana De Venezuela.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. (1ª Ed). Madrid.
España. Editorial: UOC.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p align="center">Comunicación Organizacional y su relación en la Efectividad de Funciones de la Empresa Agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016”</p>	<p>¿Cuál es la relación entre la Comunicación Organizacional y la Efectividad de Funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016?</p>	<p>Objetivo General: Conocer la relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016?</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la comunicación organizacional de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016? - Analizar la efectividad de funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.; en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016? - Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de la Banda de Shilcayo - periodo 2016. 	<p>Hi: La comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan positivamente en la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.</p> <p>Ho: La relación entre la comunicación organizacional y la efectividad de funciones se relacionan negativamente en la empresa Agroindustrias Dane S.R.L.</p>	<p>X=Variable 01 Comunicación Organizacional</p> <p>Y=Variable 02 Efectividad de Funciones</p>

Anexo 02: Cuestionario para evaluar la Comunicación Organizacional

Muy buen día en estos momentos estoy realizando una encuesta con finalidad de conocer la Comunicación Organizacional realizada en la empresa Agroindustrias Dane S.R.L, para lo cual necesito que usted califique en base a su percepción cada uno de los ítems, sabiendo que el 1 es de menor calificación y el 5 el de máxima calificación, para finalizar quiero comentarle que la presente investigación, tiene un carácter anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
Elementos internos						
Liderazgo		1	2	3	4	5
1	Los representantes de la empresa suelen motivar al personal					
2	Los representantes suelen orientar al personal para alcanzar sus objetivos.					
3	Los representantes suelen proyectarse y contribuir con el alcance de las metas planteadas dentro de empresa					
Innovación		1	2	3	4	5
4	La tecnología utilizada en las instalaciones suelen contribuir a una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.					
5	La empresa proporciona manuales que permita al personal desarrollarse en su área laboral					
6	Se innovan nuevas técnicas de comunicación dentro de las instalaciones.					
Elementos externos						
Implicación		1	2	3	4	5
7	Participa de las decisiones que se realizan dentro de las instalaciones.					
8	Suele participar de las reuniones administrativos que realiza la empresa.					
9	Participa en la solución de posibles situaciones que acontecen en el centro de labores.					
Información		1	2	3	4	5
10	Se realiza una apropiada gestión de comunicación dentro de las instalaciones.					
11	La información proporcionada intensifica la eficiencia en las actividades.					
12	La información proporcionada comprime los niveles de incertidumbre.					
Identidad		1	2	3	4	5
13	La comunicación llega a generar valor a la organización.					
14	La comunicación favorece del todo a la organización en cuanto a su identificación.					
15	Sus compañeros de trabajo asumen valores y estilos organizativos.					

Anexo 03: Cuestionario para evaluar la Efectividad de funciones

Buenos días/tardes sr. (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo primordial determinar la efectividad de funciones de los colaboradores de la empresa Agroindustrias Dane S.R.L; el propósito de esta investigación es conocer la opinión del jefe encargado de supervisar las actividades laborales. El cuestionario es de realizado de forma anónima. A continuación usted encontrará una serie de interrogantes acerca de trabajadores dentro de su área. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nombre:									
Apellido:									
Cargo:									
	EFICIENCIA				1	2	3	4	5
	Cumplimiento de funciones con menor tiempo								
1	Considera que las actividades realizadas por los colaboradores son desarrollados en el tiempo oportuno.								
2	Cuando los clientes solicitan alguna información, estos son entregados en el tiempo oportuno por los trabajadores.								
3	Percibe que los colaboradores aprovechan su tiempo laboral al máximo para realizar sus funciones.								
4	El colaborador cumple responsablemente sus labores hasta la hora de salida.								
5	Considera que la ejecución de sus funciones debería desarrollarse en menor tiempo.								
	Cumplimiento de funciones con menor recursos								
6	El trabajador ejecuta sus funciones optimizando los recursos con los que cuenta.								
7	Ha percibido que los colaboradores solicitan material innecesario para la realización de sus actividades.								
8	Los trabajadores presentan un informe de los recursos que no se han usado al realizar sus actividades.								
9	Los trabajadores realizan continuamente requerimientos (materiales) con la finalidad de facilitar sus actividades diarias.								
10	Percibe que los colaboradores utilizan provechosamente los recursos solicitados con anterioridad.								
	Cumplimiento de funciones con menores riesgos								
11	El trabajador cumple sus funciones sin provocar problemas u acciones que pongan en riesgo el ambiente laboral de los demás miembros.								
12	Considera que el trabajador cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros para realizar sus labores con eficiencia.								

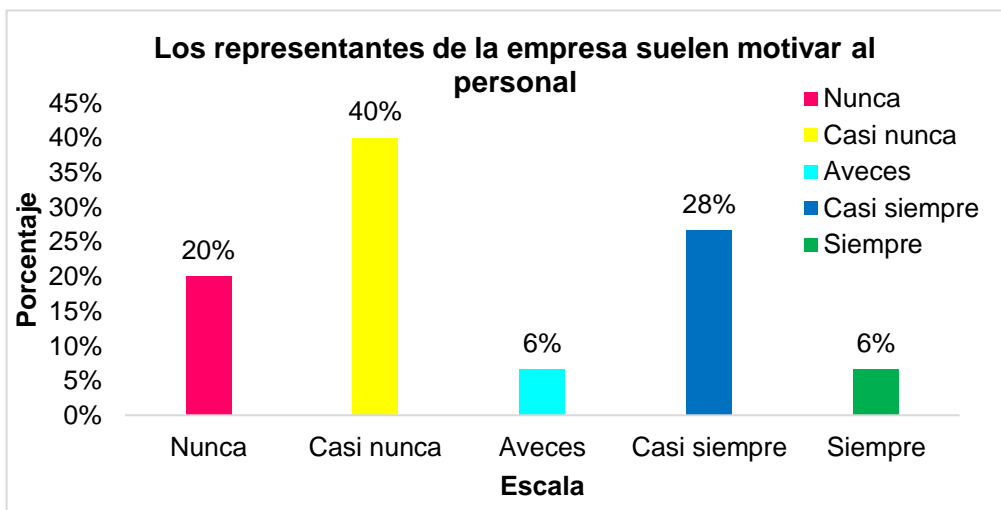
13	El colaborador desarrolla sus funciones teniendo siempre en cuenta no generar riesgos ante ello.					
14	Considera que está cumpliendo con sus funciones laborales dentro de su centro de labor.					
15	Cree que el colaborador cumple sus funciones con el menor riesgo posible ante el desarrollo de documentos académicos.					
	EFICACIA					
	Cumplimiento de las funciones					
16	Considera que el colaborador desempeña sus funciones de manera activa y en armonía con los demás.					
17	Percibe usted que el colaborador se enfoca en nuevos objetivos a cumplir dentro de su área de trabajo.					
18	El trabajador obedece al estatuto de cumplimiento de funciones de la empresa					
19	Cuando existen reuniones, el colaborador suele asistir puntualmente.					

Anexo 04: Resultados para evaluar la Comunicación Organizacional

- *Los representantes de la empresa suelen motivar al personal*

	FREC.	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	6	40%
A veces	1	6%
Casi siempre	4	28%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

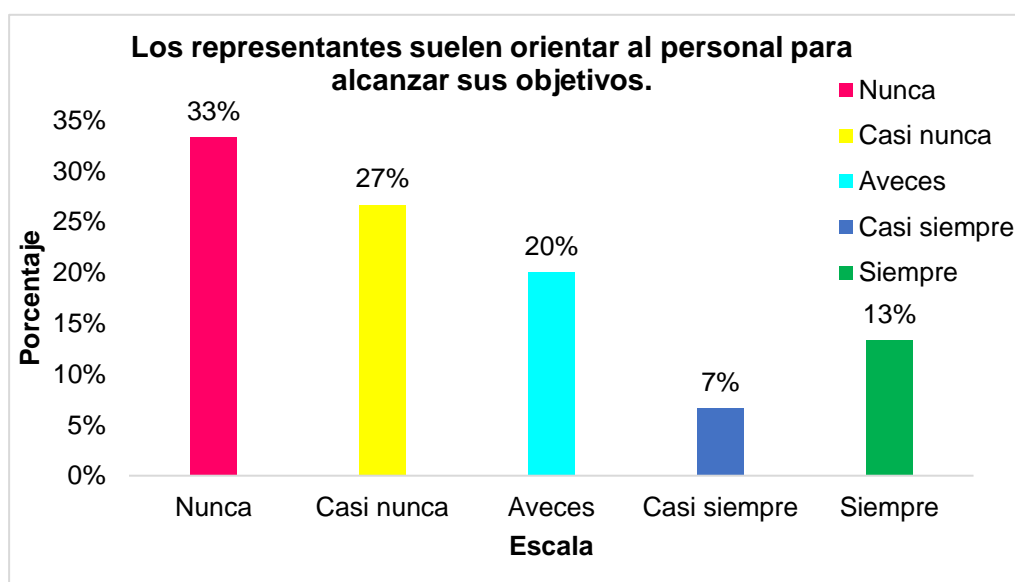
Interpretación:

Podemos observar los resultados en base a la tabla 2 y figura 1, muestran que un 40% de los encuestados (trabajadores) indicaron que casi nunca los representantes suelen darles motivación, por otra parte un 28% considera que casi siempre son motivados, el otro 20% de los encuestados manifiesta que nunca son motivados y el 12% restante considera entre a veces y siempre respectivamente.

- *Los representantes suelen orientar al personal para alcanzar sus objetivos.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	4	27%
A veces	3	20%
Casi siempre	1	7%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

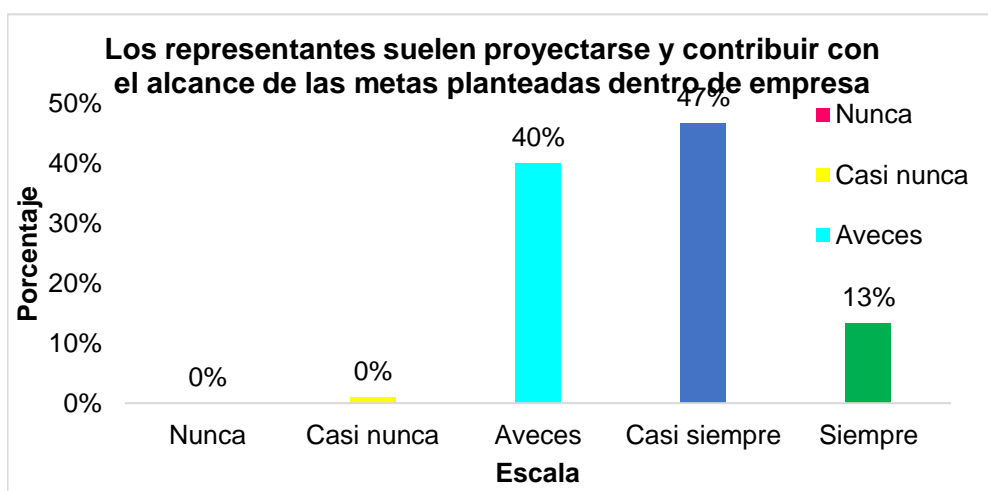
Interpretación:

Se puede evidenciar que de la muestra encuestada el 33% indicó que nunca los representantes de la empresa no les orientan para la mejora de las actividades, mientras un 27% indicó que casi nunca, un 20% a veces, 13% siempre y un 7% casi siempre suelen orientar.

- *Los representantes suelen proyectarse y contribuir con el alcance de las metas planteadas dentro de empresa*

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	6	40%
Casi siempre	7	47%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

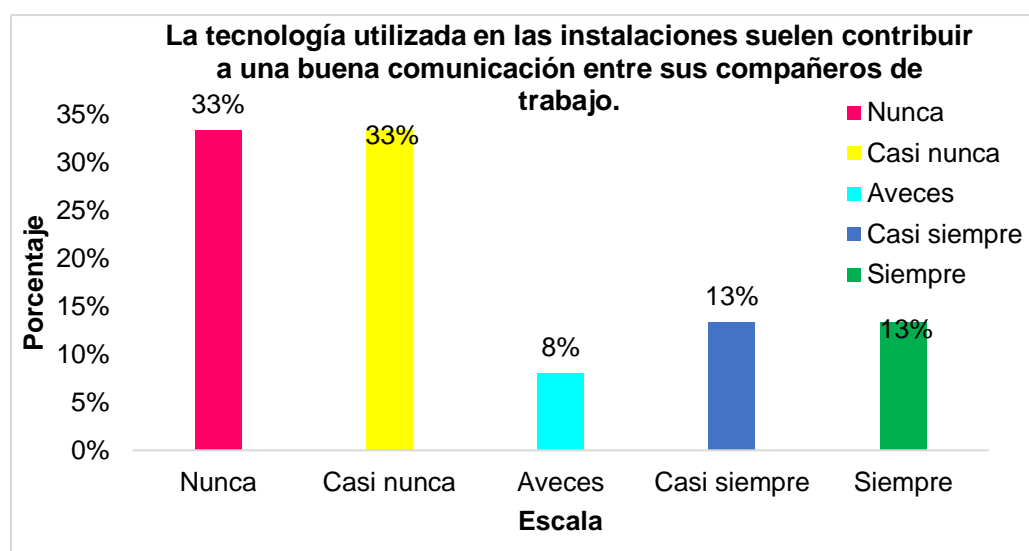
Interpretación:

Se evidencia que el 47% de los encuestados indicaron que los representantes de la empresa casi siempre se proyectan y contribuyen a las metas de la empresa, el 40% indicaron que a veces se realiza mientras que el solo 13% señala que siempre se proyectan y contribuyen.

- *La tecnología utilizada en las instalaciones suelen contribuir a una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	5	33%
A veces	1	8%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

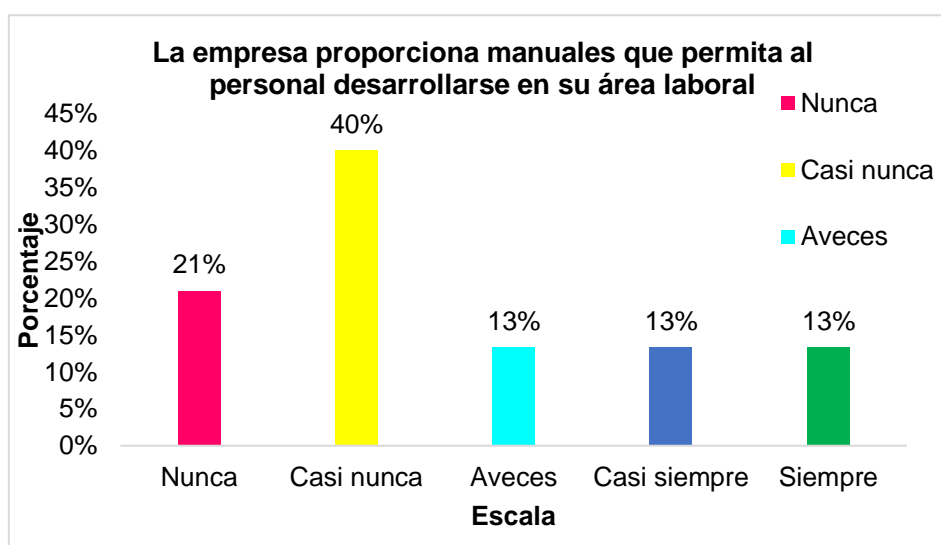
Interpretación:

Se evidencia que el 33% de los encuestados indicaron que nunca y casi nunca la tecnología con la que cuenta la empresa contribuye a una mejor comunicación, 13% indicaron que casi siempre y siempre, contribuye de mejor manera, mientras el 8% indicó A veces.

- *La empresa proporciona manuales que permita al personal desarrollarse en su área laboral*

	FREC.	%
Nunca	3	21%
Casi nunca	6	40%
A veces	2	13%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

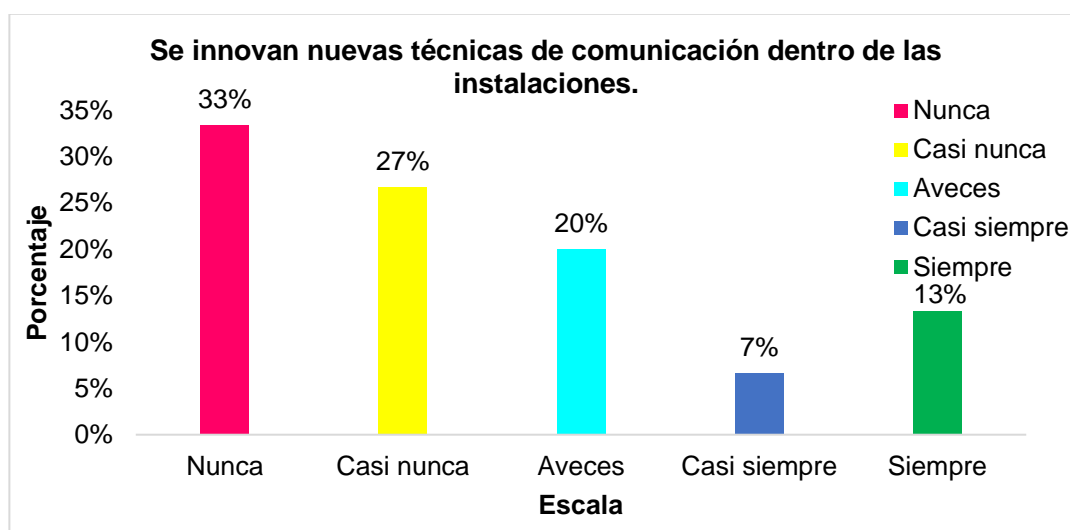
Interpretación:

Se muestra que el 40% indico que en la empresa no les proporcionan la información para la mejora de sus actividades mientras el 21%, sin embargo, el 13% indico que a veces se realiza, y el 13% también indico que casi siempre mientras el 13% indico que es siempre.

- *Se innovan nuevas técnicas de comunicación dentro de las instalaciones.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	4	27%
A veces	3	20%
Casi siempre	1	7%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

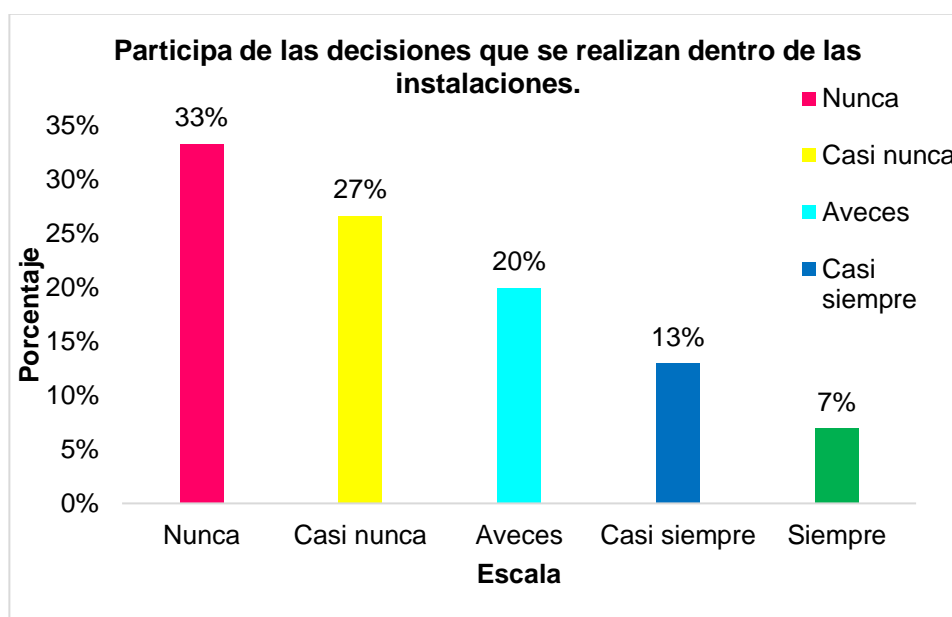
Interpretación:

Se observan los resultados en cuanto a la pregunta ¿se innovan nuevas técnicas de comunicación dentro de las instalaciones?, en donde un 33% mencionaron que nunca se innovan las técnicas de comunicación, mientras que un 27% mencionaron que casi nunca, un 20% opinaron que a veces; asimismo un 13% dijeron que siempre se innovan las técnicas de comunicación y un bajo 7% opinaron que casi siempre se innovan las técnicas de comunicación dentro de las instalaciones.

- *Participa de las decisiones que se realizan dentro de las instalaciones.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	4	27%
A veces	2	20%
Casi siempre	3	13%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

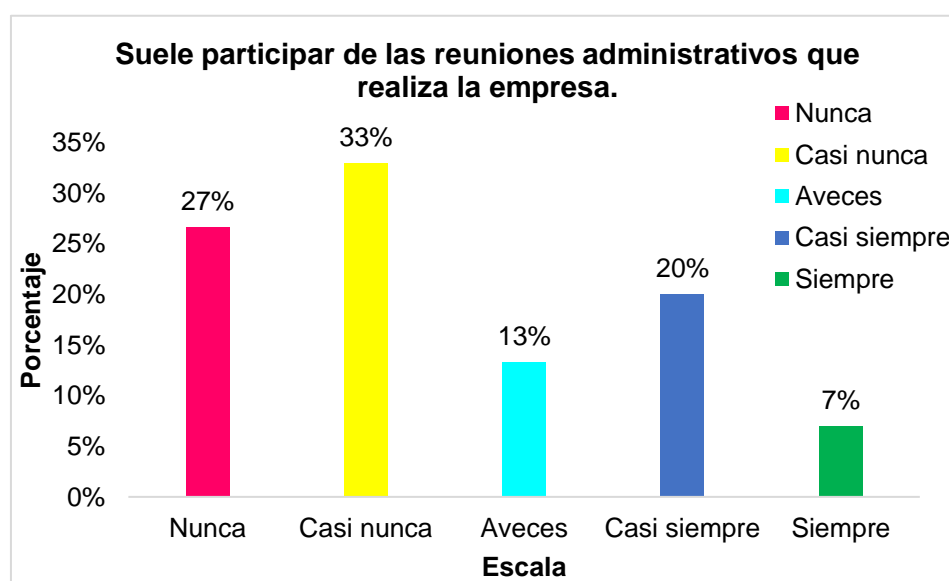
Interpretación:

Se muestra los resultados en base a la pregunta ¿participa de las decisiones que se realizan dentro de las instalaciones?, en donde se observa que 33% opinaron que nunca, un 27% casi nunca, un 20% a veces participan de las decisiones que se realizan dentro de las instalaciones y un 13% opinaron que casi siempre y por último un 7% que siempre participan de las decisiones que se realizan dentro de las instalaciones.

- Suele participar de las reuniones administrativos que realiza la empresa.

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	3	20%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

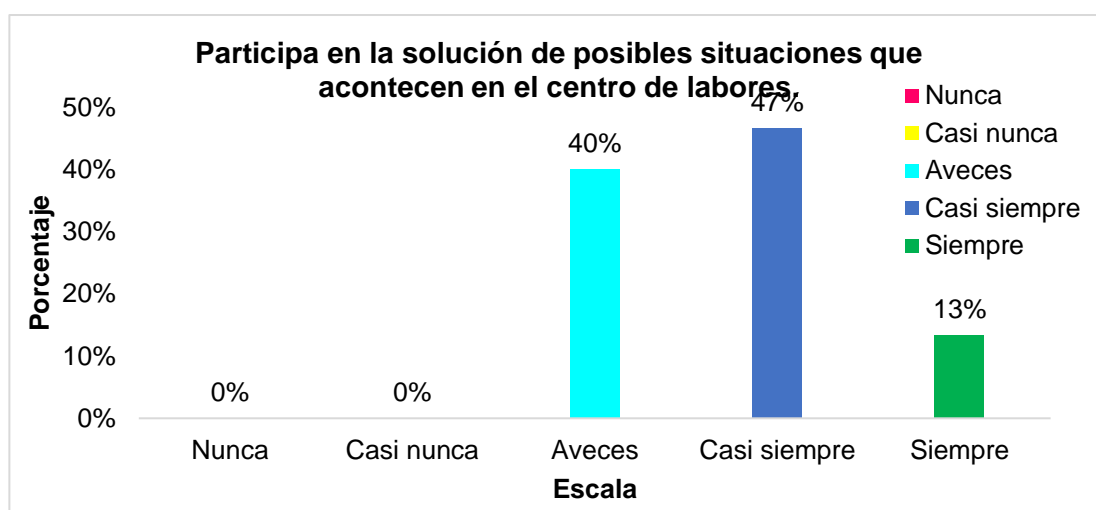
Interpretación:

Muestran los resultados en cuanto a la pregunta ¿suele participar de las reuniones administrativas que realiza la empresa? mediante una encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Agroindustriales Dane S.R.L. en donde un elevado 33% opinaron que casi nunca participan de las reuniones administrativas, un 27% opinaron que nunca, un 20% casi siempre, el 13% A veces y por último un 7% opinaron que siempre participan en las reuniones administrativas que realiza la empresa.

- *Participa en la solución de posibles situaciones que acontecen en el centro de labores.*

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	6	40%
Casi siempre	7	47%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

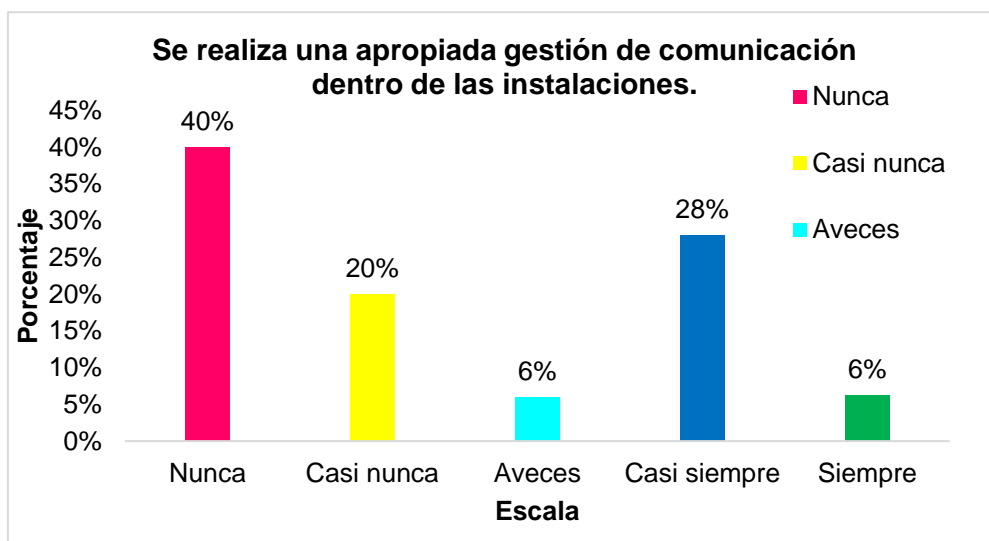
Interpretación:

Observamos los resultados ante la pregunta ¿participa en la solución de posibles situaciones que acontecen en el centro de labores?, en donde un 47% opinaron que casi siempre, mientras que un 40% opinaron que a veces y un bajo 13% opinaron que siempre participan en la solución de posibles situaciones que acontecen en el centro de labores.

- *Se realiza una apropiada gestión de comunicación dentro de las instalaciones.*

	FREC.	%
Nunca	6	40%
Casi nunca	3	20%
A veces	1	6%
Casi siempre	4	28%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

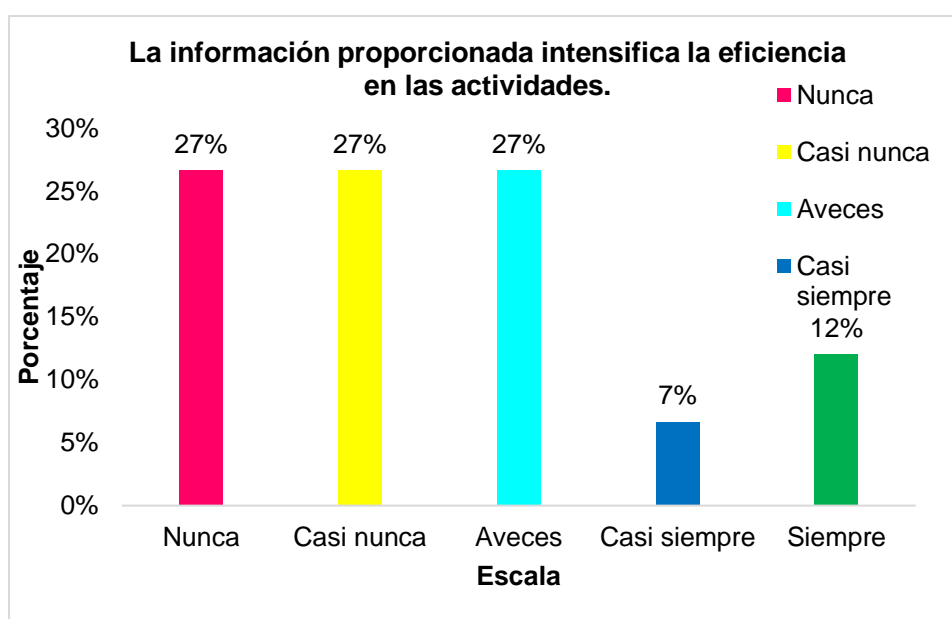
Interpretación:

Observamos los resultados de una encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Agroindustriales Dane S.R.L. en donde se observan los resultados obtenidos sobre la pregunta ¿se realiza una apropiada gestión de comunicación dentro de las instalaciones?; en donde un 40% opinaron que nunca, un 28 % opinaron que casi siempre, un 20% casi nunca y por último un 6% opinaron que a veces y otro 6% opinaron que siempre se realiza la apropiada gestión de comunicación de las instalaciones.

- *La información proporcionada intensifica la eficiencia en las actividades.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	4	27%
A veces	4	27%
Casi siempre	1	7%
Siempre	2	12%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

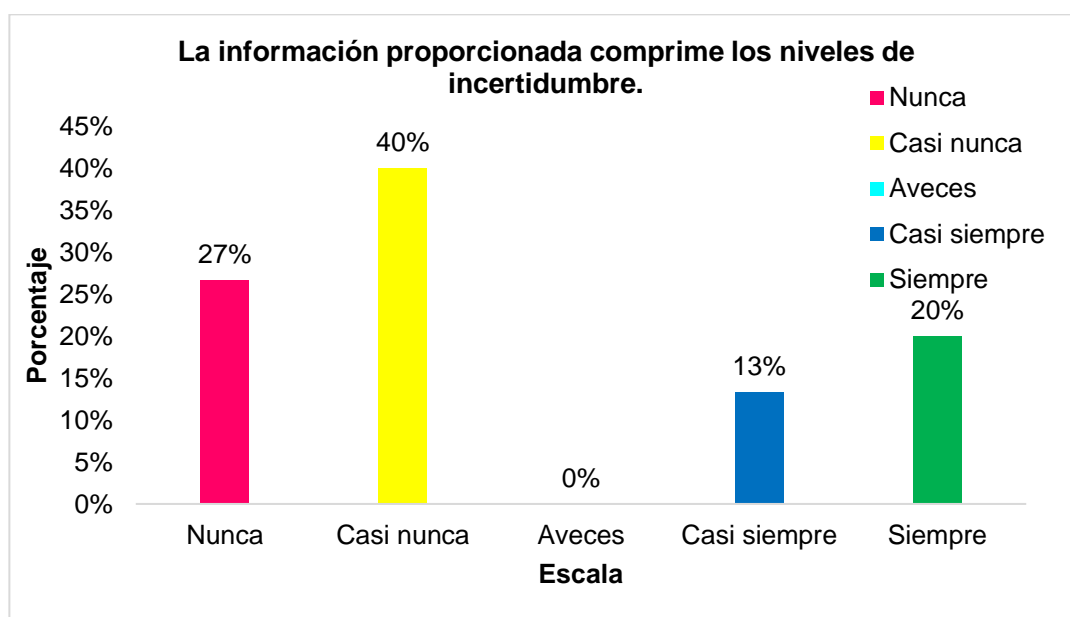
Interpretación:

Observamos de una igualdad de porcentajes de 27% opinaron que nunca, casi nunca y a veces la información proporcionada intensifica la eficiencia en las actividades que realiza la empresa, mientras que un 12% opino que siempre y un último 7% opinaron que casi siempre.

- *La información proporcionada comprime los niveles de incertidumbre.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	6	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	13%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

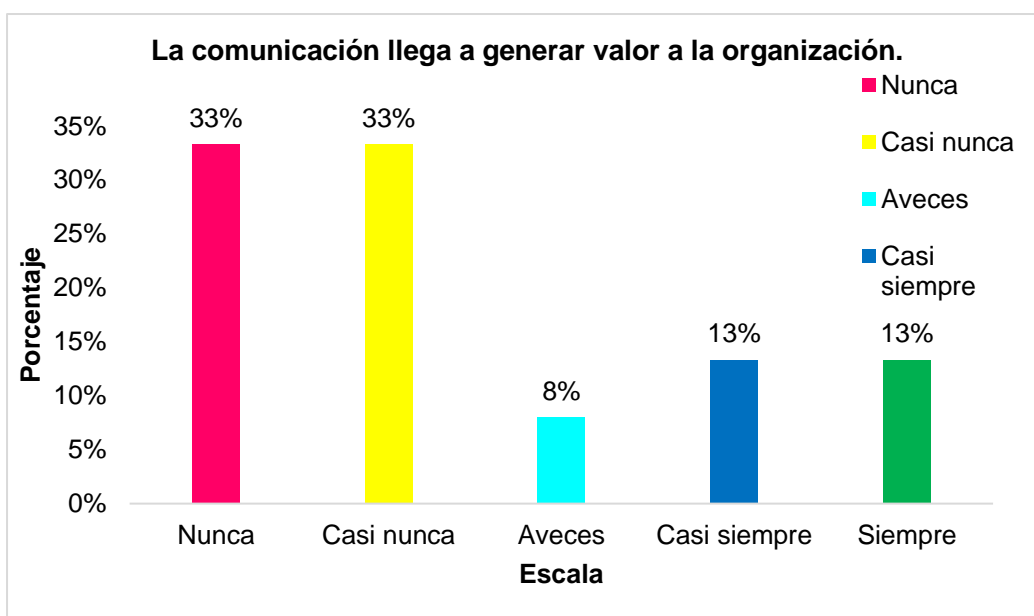
Interpretación:

Se observan los resultados en base a la pregunta ¿la información proporcionada comprime los niveles de incertidumbre?, donde un 40% opino que casi nunca y un 27% opinaron que nunca la información comprime los niveles de incertidumbre; mientras que un 20% opinaron que siempre y un 13% opinaron que casi siempre la información proporcionada comprime los niveles de incertidumbre.

- *La comunicación llega a generar valor a la organización.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	5	33%
A veces	1	8%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

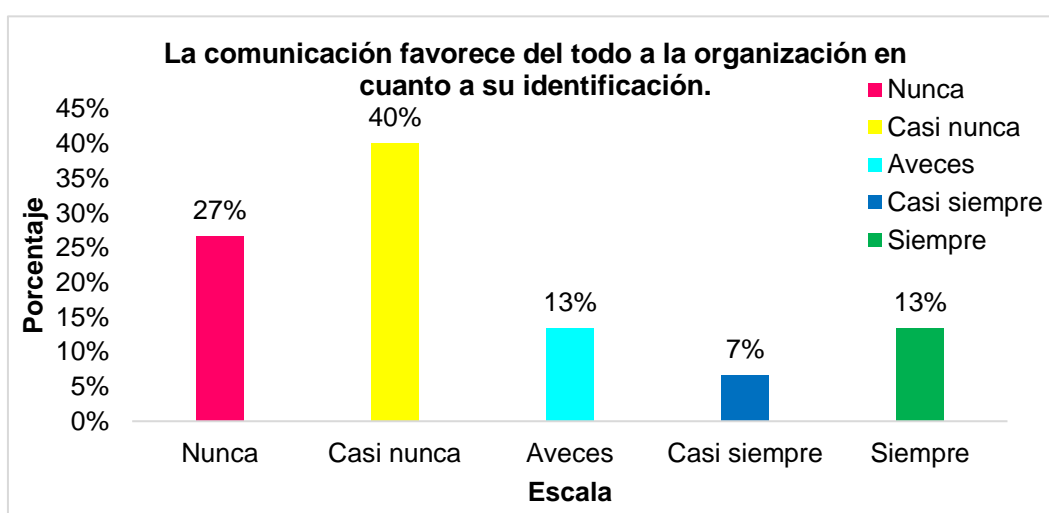
Interpretación:

A continuación mostramos los resultados en donde se observa una igualdad de resultados ya que un 33% opinaron que nunca y un 33% opinaron que casi nunca la comunicación llega a generar valor a la organización, mientras que un 8% opinaron que a veces y una igualdad de 13% opinaron que casi siempre y siempre la comunicación llega a generar valor a la organización.

- *La comunicación favorece del todo a la organización en cuanto a su identificación.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	6	40%
A veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

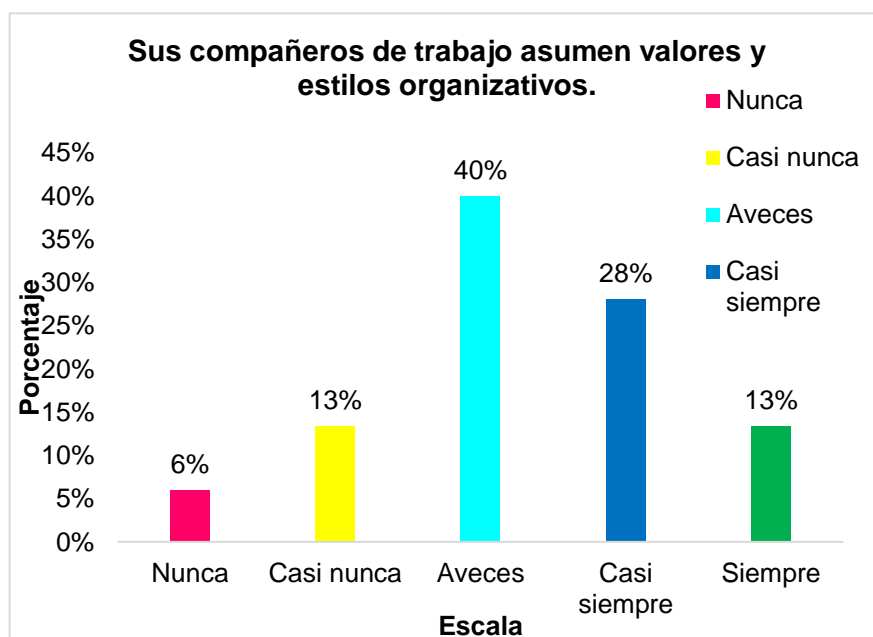
Interpretación:

En la tabla 15 y grafico 14 podemos observar los resultados en base a la pregunta ¿la comunicación favorece del todo a la organización en cuanto a su identificación?, siendo así que un 40% opinaron que casi nunca y un 27% opinaron que nunca la comunicación favorece del todo a la organización en cuanto a su identificación; un 13% a veces y un igual 13% opinaron que siempre la comunicación favorece del todo a la organización en cuanto a su identificación y por un 7% opinaron casi siempre.

- *Sus compañeros de trabajo asumen valores y estilos organizativos.*

	FREC.	%
Nunca	1	6%
Casi nunca	2	13%
A veces	6	40%
Casi siempre	4	28%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

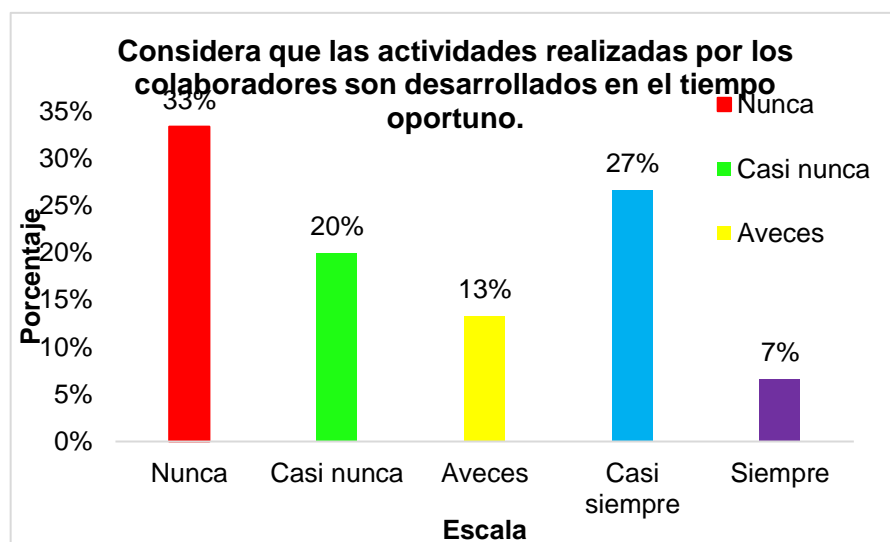
Se muestran los resultados de una encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, en base a la pregunta ¿sus compañeros de trabajo asumen valores y estilos organizativos?, en donde un alto porcentaje de 40% opinaron que A veces y un 28% opinaron que casi siempre sus compañeros asumen valores y estilos organizativos, el 13% casi nunca y siempre mientras que un último de 6% opinaron que nunca los compañeros de trabajo asumen valores y estilos organizativos.

Anexo 05: Resultados para evaluar la Efectividad de Funciones

- *Considera que las actividades realizadas por los colaboradores son desarrollados en el tiempo oportuno.*

	FREC.	%
Nunca	5	33%
Casi nunca	3	20%
A veces	2	13%
Casi siempre	4	27%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia

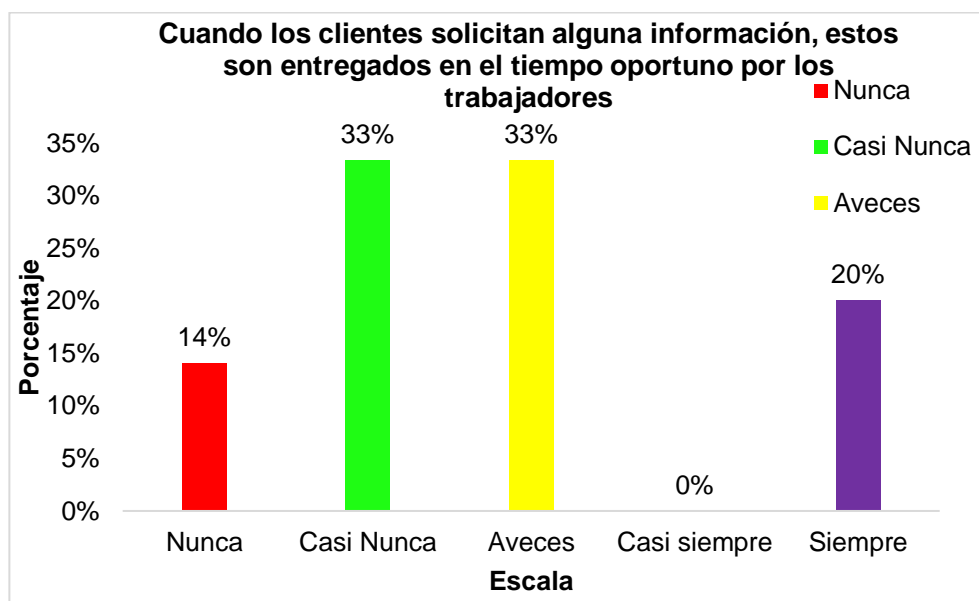
Interpretación:

Los resultados en base a una encuesta realizada a los trabajadores obteniendo un 33% opino que nunca, un 27% opinaron Casi siempre, un 20% opinaron Casi nunca, un 13% A veces y un 7% opinaron que es Siempre ya que considera que las actividades desarrolladas por los colaboradores se desarrollan en tiempo oportuno.

- Cuando los clientes solicitan alguna información, estos son entregados en el tiempo oportuno por los trabajadores

	FREC.	%
Nunca	2	14%
Casi nunca	5	33%
A veces	5	33%
Casi siempre	0	0%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

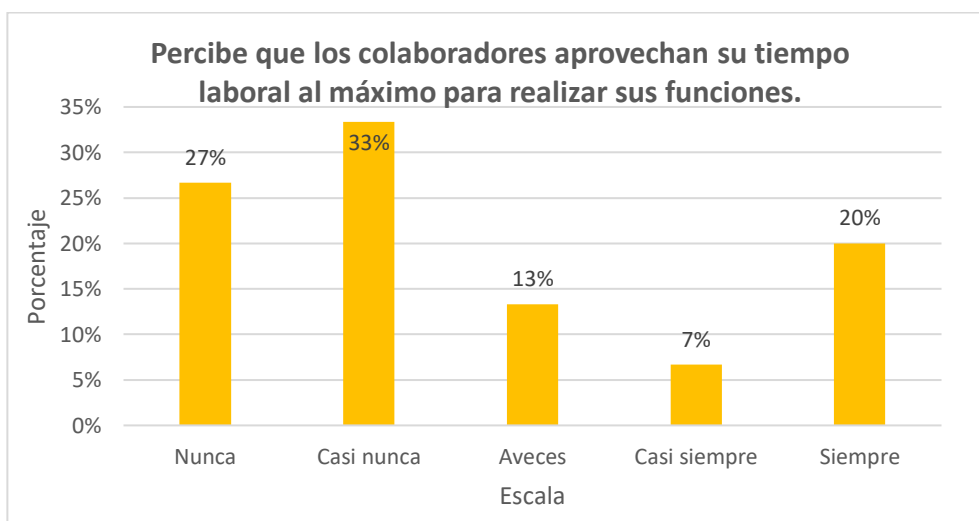
Interpretación:

Se puede observar que una igualdad de 33% Casi nunca y A veces a la pregunta ¿cree usted que cuando los clientes solicitan alguna información estos son entregados en el tiempo oportuno?, siendo así que un 20% opinaron que es Siempre y un 14% consideran Nunca debido a que no se atiende a los clientes en el tiempo oportuno.

- *Percibe que los colaboradores aprovechan su tiempo laboral al máximo para realizar sus funciones.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

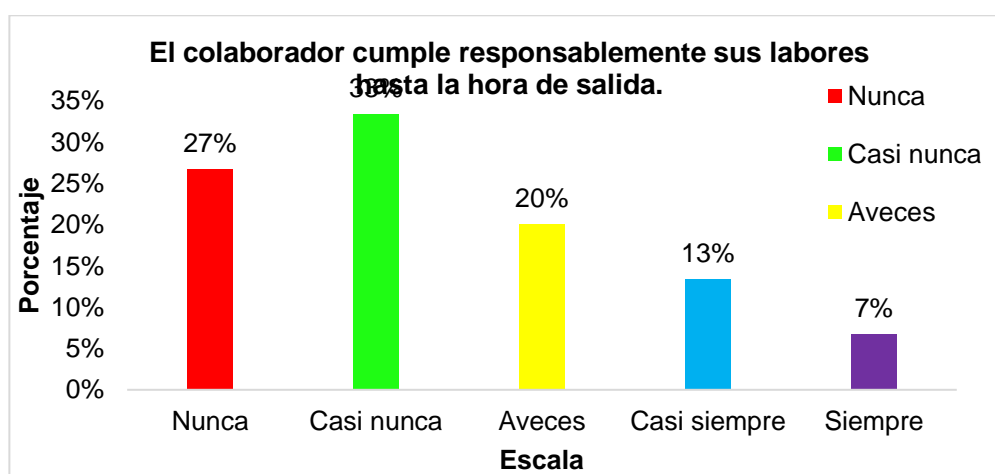
Interpretación:

Nos muestran los resultados de la pregunta ¿percibe usted que los colaboradores aprovechan su tiempo laboral al máximo para realizar sus funciones?, en donde consideraron 33% Casi nunca, 27% Nunca debido a que los colaboradores no aprovechan su tiempo laboral, asimismo un 13% considero A veces y por ultimo un 20% Siempre y un 7% Casi siempre ya que consideran que los colaboradores aprovechan su tiempo laboral al máximo para realizar sus funciones.

- *El colaborador cumple responsablemente sus labores hasta la hora de salida.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	3	20%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



. Fuente: Elaboración Propia

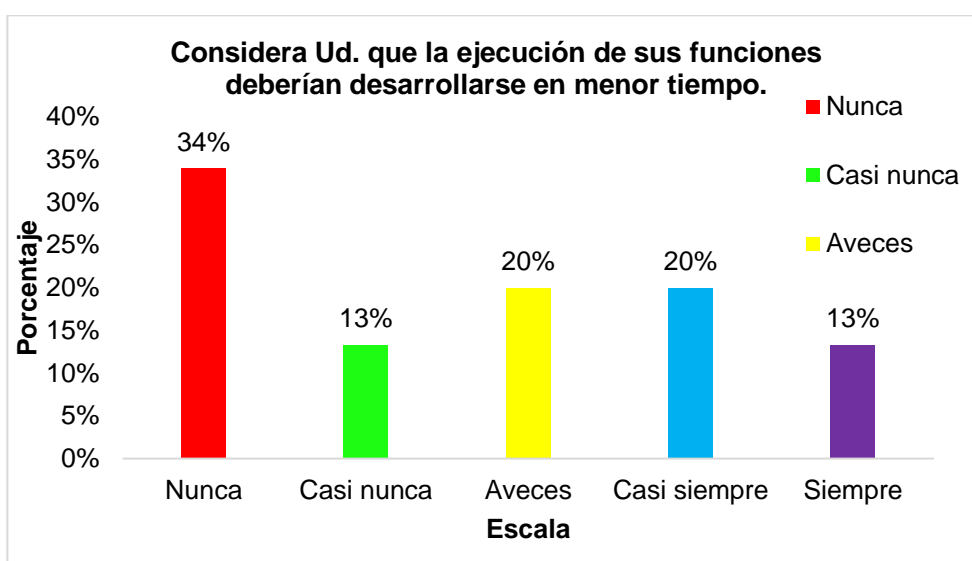
Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla 20 y figura 19, muestra que un 33% consideran que casi nunca un colaborador cumple responsablemente sus labores hasta la hora de salida, mientras que un 27% considera que Nunca cumplen con sus responsabilidades, por otro lado un 20% consideran A veces cumplen con sus labores, otro 13% cree que Casi siempre y por último el otro grupos restante (7% de los encuestados) considera que Siempre los colaboradores si cumplen responsablemente con sus labores hasta la hora de salida.

- *Considera que la ejecución de sus funciones deberían desarrollarse en menor tiempo.*

	FREC.	%
Nunca	5	34%
Casi nunca	2	13%
A veces	3	20%
Casi siempre	3	20%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

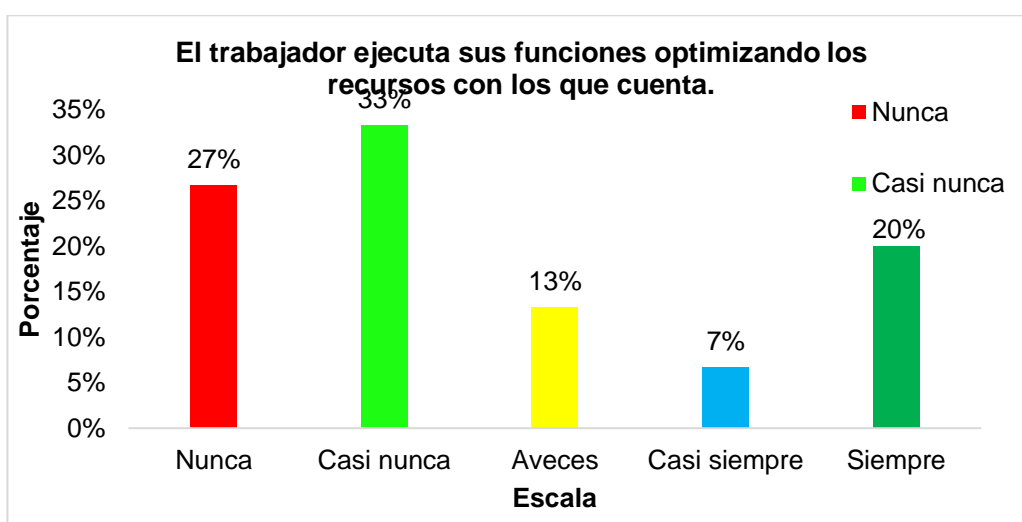
Interpretación:

Según la tabla 21 y gráfico 20, los resultados muestran que un 34% opinaron que Nunca se ejecutan las funciones en un corto tiempo, mientras que un 20% consideran entre A veces y casi siempre cumplen sus funciones en un periodo menor, adicionalmente un 13% considera que Casi nunca y siempre opinaron que si se puede realizar las funciones en menor tiempo.

- *El trabajador ejecuta sus funciones optimizando los recursos con los que cuenta.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

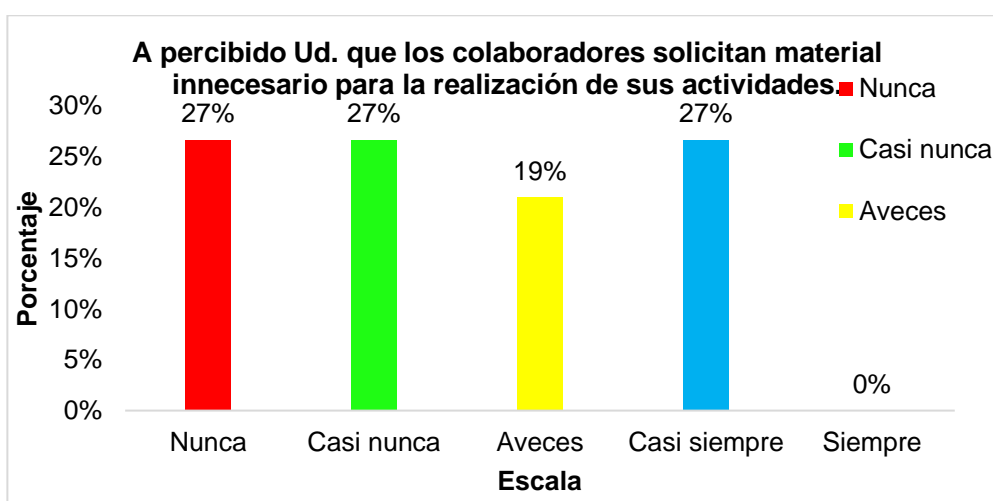
Interpretación:

Se observan los resultados de acuerdo a la tabla 22 y figura 21, que un 33% considera casi nunca el trabajador realiza sus funciones con los bienes que tienen a disposición, en tanto un 27% la considera Nunca realiza sus funciones optimizando sus recursos; además un 20% la considera Siempre, mientras que un 13% la considera A veces y solo un (7%) la considera Casi siempre ya que opinan que los trabajadores ejecutan sus funciones.

- A percibido Ud. que los colaboradores solicitan material innecesario para la realización de sus actividades.

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	4	27%
A veces	3	19%
Casi siempre	4	27%
Siempre	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

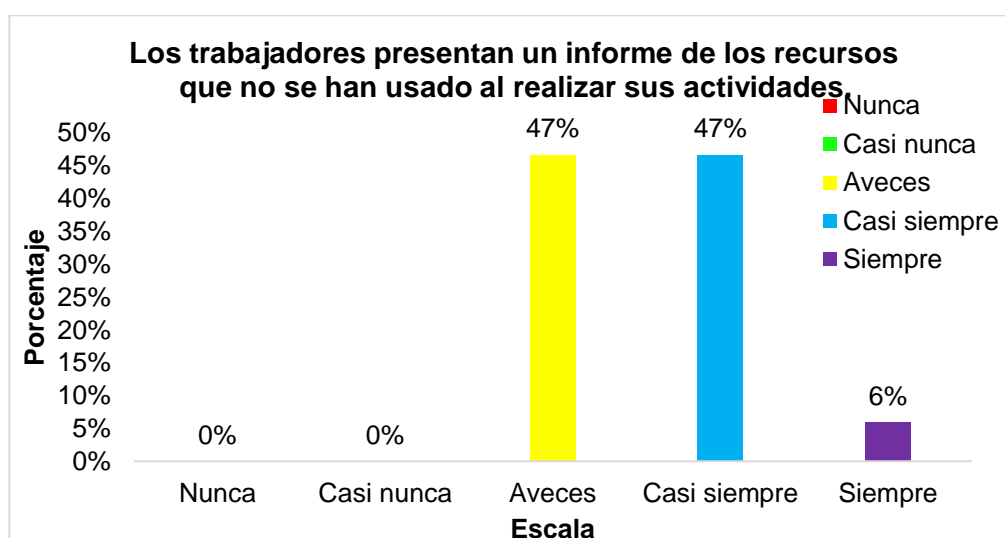
Interpretación:

En base a la tabla 23 y figura 22, se muestra los resultados donde se evidencia que un 27% perciben que Nunca, Casi nunca y casi siempre los trabajadores piden materiales no ni si quiera serán usados para realizar sus actividades y un 19% la consideran de A veces que los trabajadores no solicitan material innecesario para realizar sus labores.

- Los trabajadores presentan un informe de los recursos que no se han usado al realizar sus actividades.

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	47%
Casi siempre	7	47%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

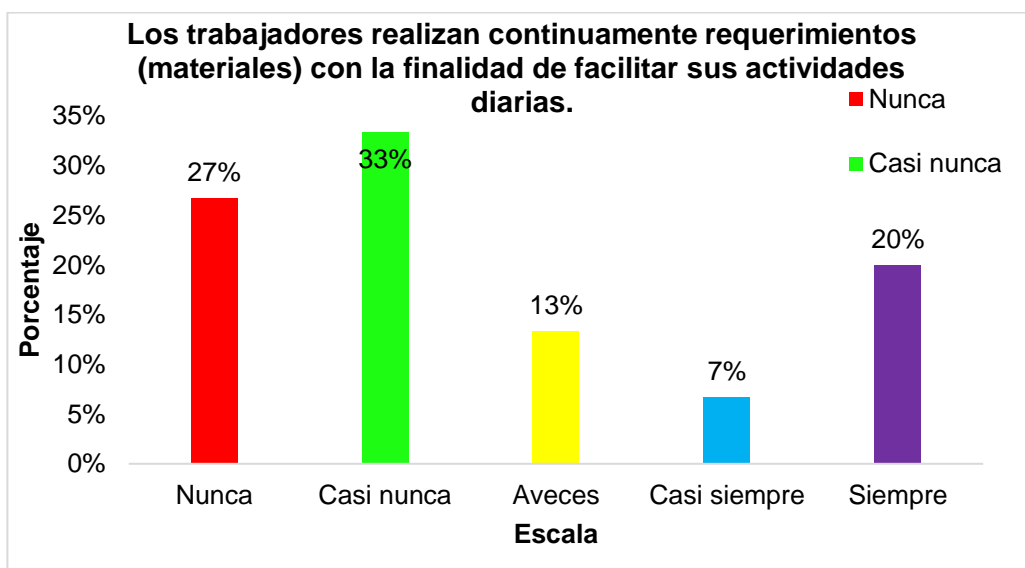
Interpretación:

Según los resultados de la tabla 22 y figura 23, muestran un 47% de los encuestados considera de A veces la entrega de un informe en la que se detalla aquellos bienes que no fueron utilizados dependiendo de su labor, como también otro 47% consideran Casi siempre la entrega de la información y mientras que el 6% considera que Siempre, debido a que observan que los trabajadores si presentan un informe de los recursos que no se han usado al realizar sus actividades

- *Los trabajadores realizan continuamente requerimientos (materiales) con la finalidad de facilitar sus actividades diarias.*

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

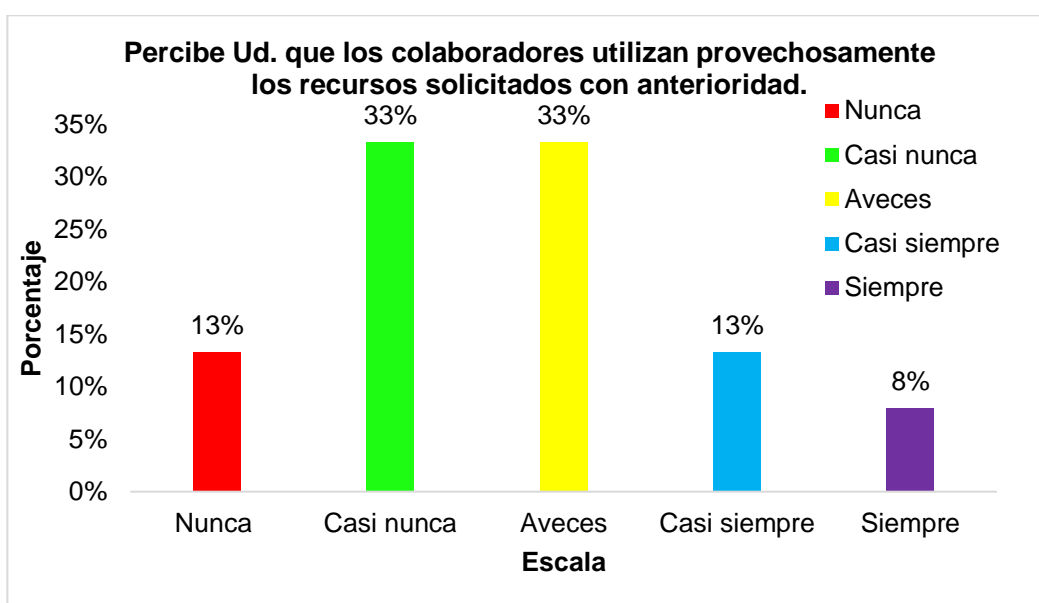
Interpretación:

En la tabla 25 y 24 la figura nos muestra que el 33% de los trabajadores indicó que casi nunca, el 27% considero que es Siempre, un 20% siempre, el 13% A veces y como minoría de un 7% casi siempre se da la realización continua de requerimientos (materiales) con la finalidad de facilitar sus actividades diarias.

- *Percibe que los colaboradores utilizan provechosamente los recursos solicitados con anterioridad.*

	FREC.	%
Nunca	2	13%
Casi nunca	5	33%
A veces	5	33%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	8%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

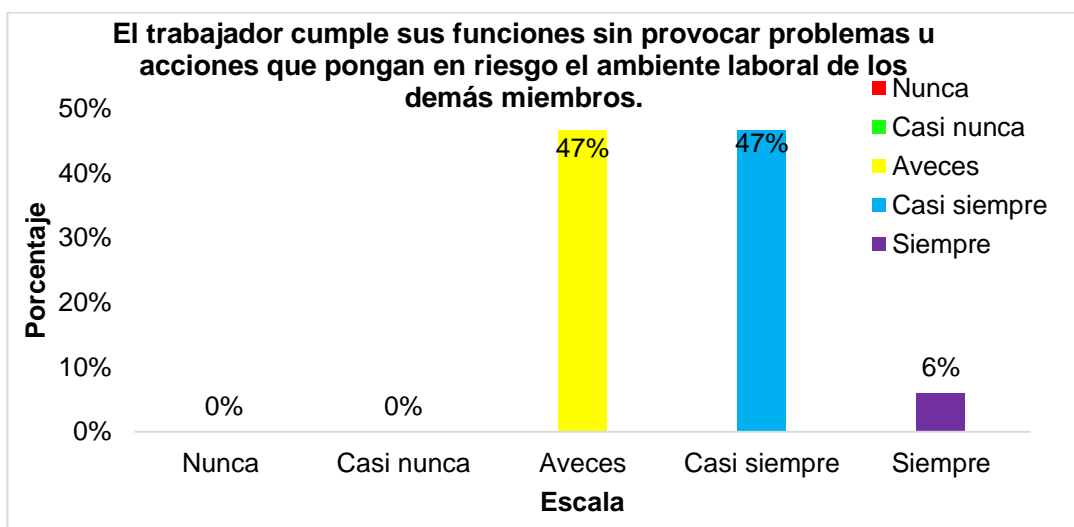
Interpretación:

En la tabla 26 y 25 la figura nos muestra que el 33% de los trabajadores indicó que casi nunca y A veces los trabajadores utilizan los recursos solicitados con anterioridad, mientras que el 13% nunca y casi siempre y como minoría de un 8% siempre.

- *El trabajador cumple sus funciones sin provocar problemas u acciones que pongan en riesgo el ambiente laboral de los demás miembros.*

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	47%
Casi siempre	7	47%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

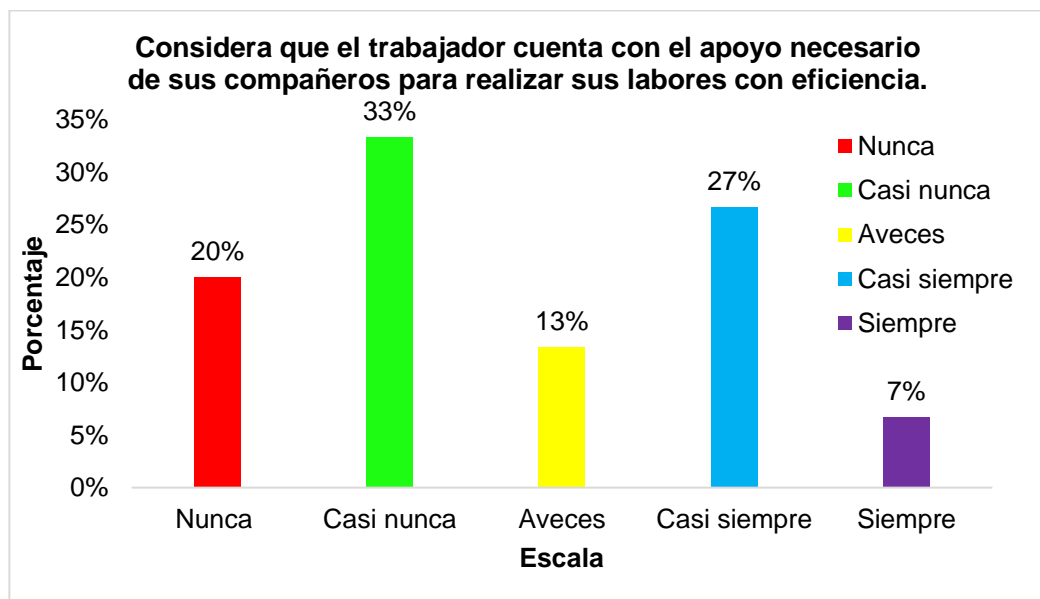
Interpretación:

En la tabla 27 y el grafico 26 se verifica que en igualdad el 47% de los encuestados creen que A veces y casi siempre el trabajador cumple sus funciones sin provocar problemas u acciones que pongan en riesgo el ambiente laboral de los demás miembros, mientras que solo un 6% indico que realmente es siempre.

- *Considera que el trabajador cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros para realizar sus labores con eficiencia.*

	FREC.	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	4	27%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

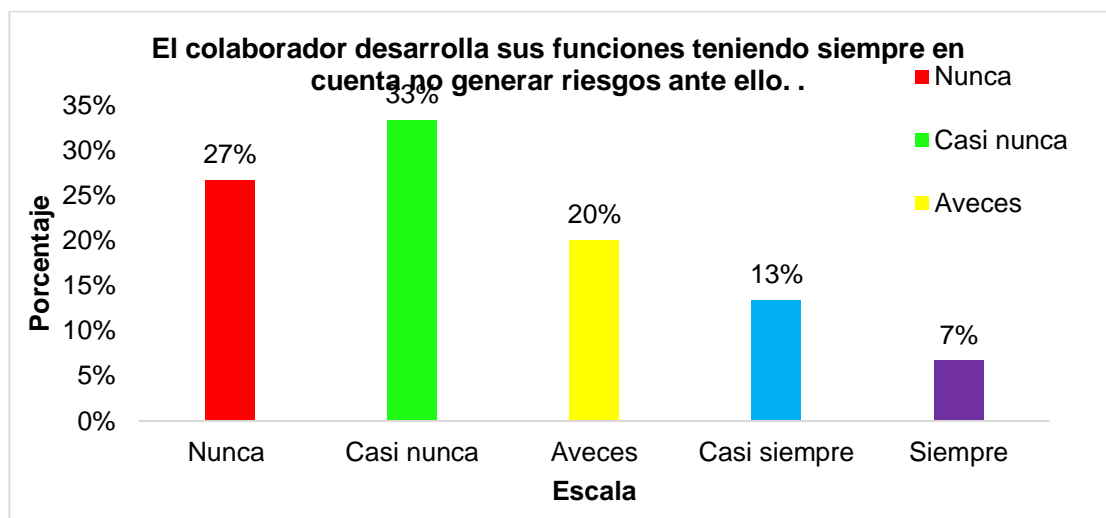
Interpretación:

Como muestra la tabla 28 y la figura 27, el 33% casi nunca cuentan con el apoyo necesario, un 27% manifiesta que casi siempre cuentan con el apoyo de sus compañeros, el 20% nunca, el 13% A veces y solo el 7% indico que considera que el trabajador siempre cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros para realizar sus labores con eficiencia.

- El colaborador desarrolla sus funciones teniendo siempre en cuenta no generar riesgos ante ello.

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	3	20%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

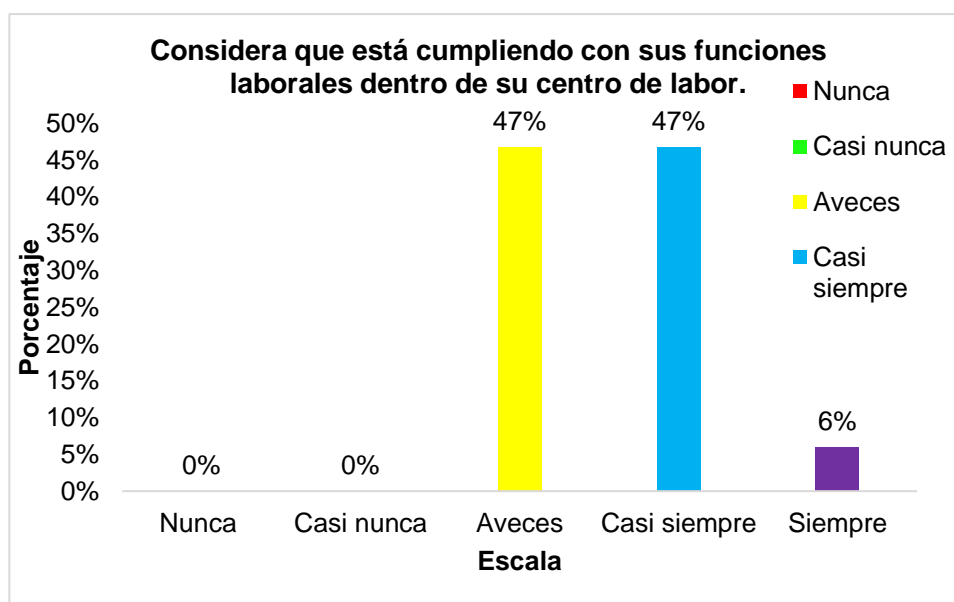
Interpretación:

En la tabla 29 y la figura 28 se muestra que el 33% de los encuestados indicaron que casi nunca el colaborador desarrolla sus funciones teniendo siempre en cuenta no generar riesgos ante ello, un 27% considera que nunca, mientras que un 20% a veces, el 13% casi siempre por el contrario un 7% indicó que es siempre, lo cual hace evidenciar que el trabajador no está cumpliendo sus funciones como debería pues ni siquiera toma en cuenta los riesgos que presenta.

- *Considera que está cumpliendo con sus funciones laborales dentro de su centro de labor.*

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	47%
Casi siempre	7	47%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

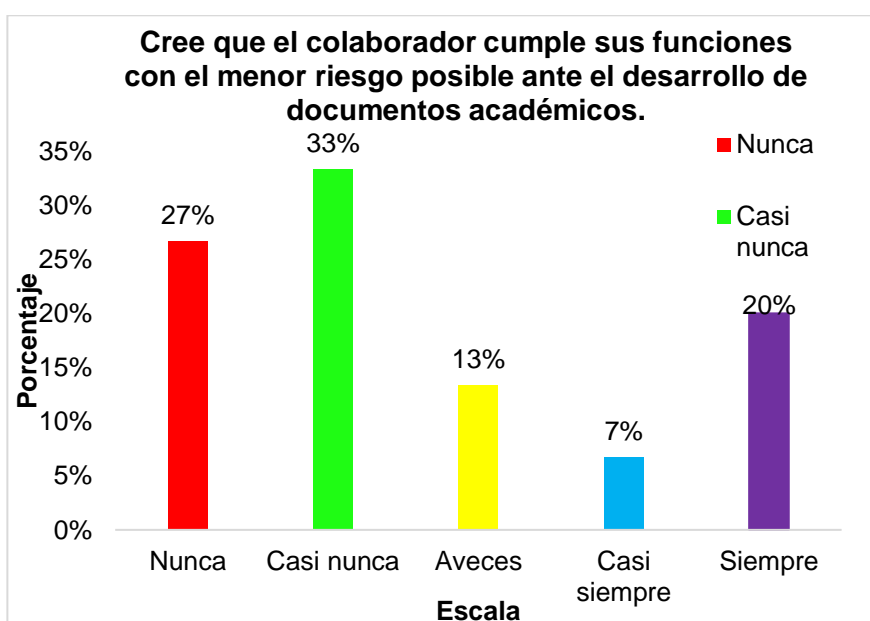
Interpretación:

En la tabla 30 y la figura 29 se puede evidenciar que el 47% de los encuestados indicó que es A veces y el otro 47% igualmente indicó que es Casi siempre el cumpliendo con sus funciones laborales dentro de su centro de labor, mientras que solo el 6% indicó que es Siempre.

- Cree que el colaborador cumple sus funciones con el menor riesgo posible ante el desarrollo de documentos académicos.

	FREC.	%
Nunca	4	27%
Casi nunca	5	33%
A veces	2	13%
Casi siempre	1	7%
Siempre	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

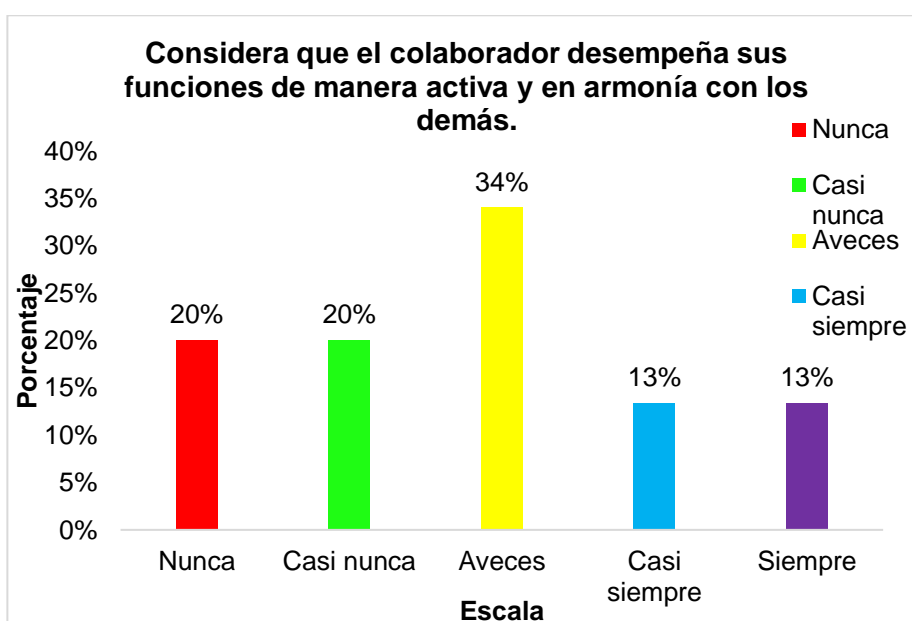
Interpretación:

En la tabla 31 y la figura 30 se puede evidenciar que el 33% de los encuestados indicó que casi nunca y el 27% indicó que nunca es el cumplimiento con sus funciones con el menor riesgo posible, el 20% siempre, 13% A veces mientras que solo el 7% indicó que es casi siempre.

- *Considera que el colaborador desempeña sus funciones de manera activa y en armonía con los demás.*

	FREC.	%
Nunca	3	20%
Casi nunca	3	20%
A veces	5	34%
Casi siempre	2	13%
Siempre	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

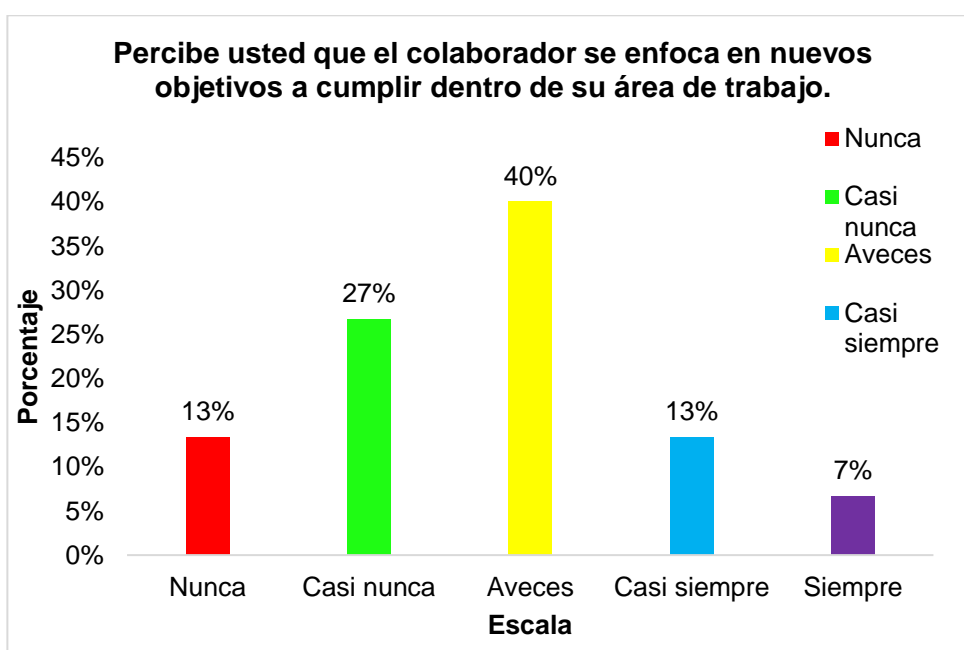
Interpretación:

En la tabla 32 y en la figura 31, se evidencia que el 34% de los encuestados considera A veces que los colaboradores no desempeñan sus funciones de manera activa y en armonía con los demás, un 20 % nunca como casi nunca mientras que el 13 % indicó que es Siempre y casi siempre.

- *Percibe usted que el colaborador se enfoca en nuevos objetivos a cumplir dentro de su área de trabajo.*

	FREC.	%
Nunca	2	13%
Casi nunca	4	27%
A veces	6	40%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

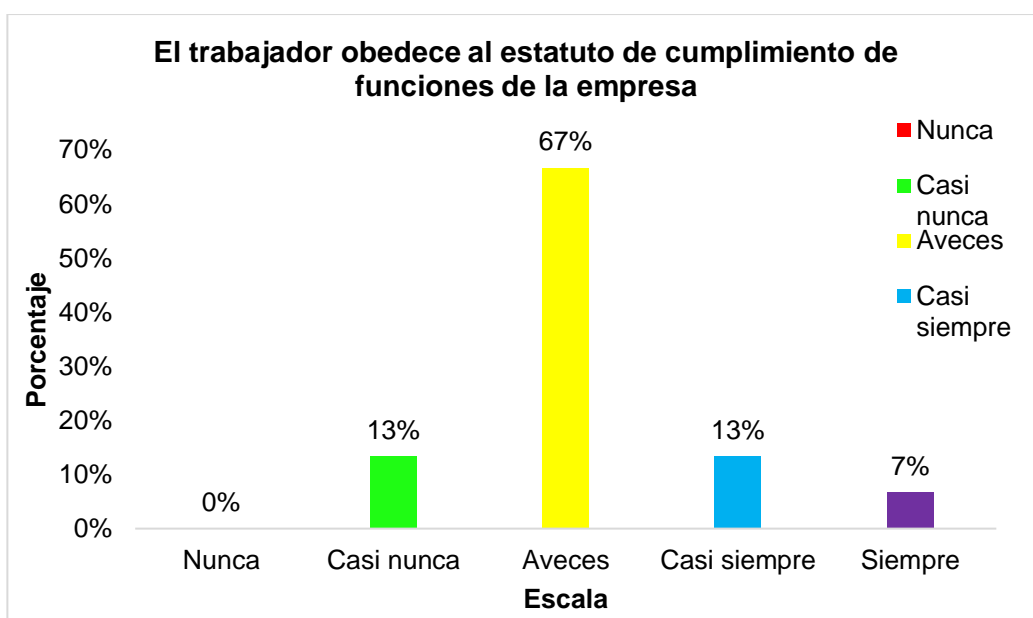
Interpretación:

Según la tabla 33 y la figura 32 que se muestra se indica que el 40% señaló que A veces los colaboradores no se enfocan en nuevos objetivos a cumplir dentro de su área de trabajo, un 27% casi nunca, el 13% nunca como casi siempre, mientras que solo el 7% indico que siempre.

- *El trabajador obedece al estatuto de cumplimiento de funciones de la empresa.*

	FREC.	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	13%
A veces	10	67%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración Propia



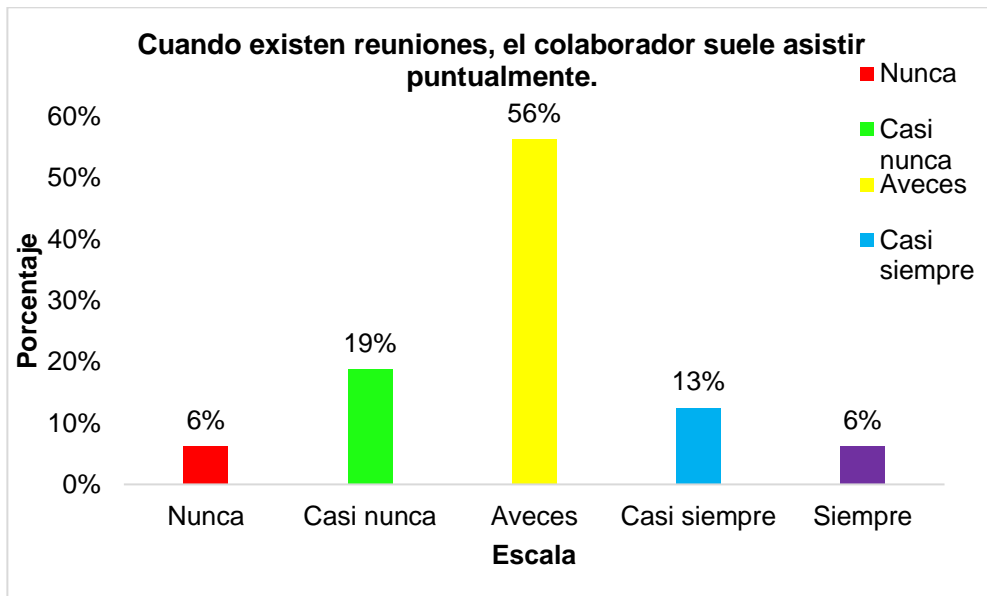
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la tabla 34 y la figura 33 que se muestra a continuación indica que el 67% de los encuestados indicó que esto se realiza a veces, el 13% de los encuestados señaló que casi nunca y casi siempre los trabajadores obedecen al estatuto de cumplimiento de funciones de la empresa, mientras que y el 7% indicó que esto realiza de manera siempre.

- Cuando existen reuniones, el colaborador suele asistir puntualmente.

	FREC.	%
Nunca	1	6%
Casi nunca	3	19%
A veces	8	56%
Casi siempre	2	13%
Siempre	1	6%
TOTAL	15	100%



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la tabla 35 y figura 34 se indicó que el 56% de los encuestados señaló que a veces los trabajadores cuando existen reuniones asisten puntualmente mientras que el 19% indicó que casi nunca, el 13% de los encuestados señalo que casi siempre y por último el 6% siempre llegan puntualmente a las reuniones.