



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA COMUNICACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO PASTELERÍA,  
CASO: PASTELERÍA LALO'S, DISTRITO DE  
AYACUCHO, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**MIRANDA SANCHEZ, ROSEL DAYSI  
ORCID: 0000-0001-8225-8416**

**ASESOR**

**MS. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Miranda Sánchez, Rosel Daysi  
ORCID: 0000-0001-8225-8416  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de  
Administración, Estudiante de Pregrado, Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo  
ORCID: 0000-0002-9053-8175  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Mgtr: VILELA VARGAS, Víctor Hugo.

ORCID 0000-0003-2027-6920

Mgtr: AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

ORCID 0000-0001-8071-8327

Mgtr: ESPINOSA OTOYA, Vitor Hugo.

ORCID 0000-0002-7260-5581

## FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen R.  
**Miembro**

.....  
Mgtr. Espinosa Otoya, Víctor Hugo  
**Miembro**

.....  
Mgtr: Vilela Vargas, Víctor Hugo.  
**Presidente**

.....  
Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme vida y salud y a mis padres por su ayuda incondicional; y en ella la capacidad por superarme y a seguir adelante con la confianza que me dan y mi esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por las enseñanzas brindadas durante los años de educación y también a cada uno de mis docentes que nos da una buena formación como profesional, por darme grandes maestros que me ayudaron a ser mejor persona

## RESUMEN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional, con la técnica de recojo de datos de la encuesta y su instrumento a través del cuestionario, esta investigación se realiza con el propósito. Tuvo como objetivo principal determinar las características de la comunicación laboral en la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería en el distrito de Ayacucho, para este trabajo de investigación los datos obtenidos mediante una aplicación de encuesta a los trabajadores, formuladas con 9 preguntas relacionadas a la comunicación laboral, con el uso de la escala de Likert, para la población de 12 trabajadores de ambos sexos de la empresa Lalo's está ubicado en el distrito de Ayacucho. El análisis y procesamiento de datos se realizó con el programa de Excel 2016, con las que se elaboró las tablas y gráficos para obtener los siguientes resultados de la investigación, llegando a la siguiente conclusión con los datos obtenidos, el 60% de los trabajadores muestran un trabajan en equipo adecuado, el 50% muestran una adecuada organización entre trabajadores y el 50% siempre existe la disciplina en la empresa. Los trabajadores de manera favorable trabajan en equipo con compromiso y desempeño a lo que realizan mostrando estrategias, habilidades y confianza con sus compañeros respetando las normas y leyes de la empresa con una buena organización mostrando responsabilidad y coordinación en la empresa Lalo's.

**La palabra clave:** Microempresa, comunicación laboral, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present investigation is of quantitative approach with correlational descriptive level, with the data collection technique of the survey and its instrument through the questionnaire, this investigation is carried out with the purpose. Its main objective was to determine the characteristics of labor communication in micro and small companies, pastry industry in the district of Ayacucho, for this research work the data obtained through a survey application to workers, formulated with 9 questions related to the Labor communication, with the use of the Likert scale, for the population of 12 workers of both sexes of the company Lalo's is located in the district of Ayacucho. The analysis and data processing was carried out with the Excel 2016 program, with which the tables and graphs were elaborated to obtain the following results of the investigation, reaching the following conclusion with the data obtained, 60% of the workers show If they work in a suitable team, 50% show an adequate organization among workers and 50% there is always discipline in the company. The workers in a favorable way work as a team with commitment and performance to what they do, showing strategies, skills and confidence with their colleagues, respecting the rules and laws of the company with a good organization, showing responsibility and coordination in the Lalo's company.

**The key word:** Micro-enterprise, labor communication, workers.

## CONTENIDO

1.-Título: .....	i
2.- Equipo De Trabajo.....	ii
3.- Firma del jurado y asesor.....	iii
4.Agradecimiento.....	iv
5.-Resumen y abstract.....	v
I.-Introducción.....	11
II Revisión de literatura.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Internacionales.....	13
2.1.2. Nacionales.....	14
2.1.3. Locales.....	15
2.2.- Bases teóricas.....	17
2.2.1.- Comunicación laboral.....	17
2.2.2.- La comunicación en las organizaciones.....	19
2.2.3.-Importancia de la comunicación laboral.....	19
2.2.4.- Objetivos de la comunicación laboral.....	19
2.2.5.- Dimensiones.....	20
Trabajo en equipo.....	20
La disciplina.....	21
Una buena organización.....	21
III Hipótesis de investigación.....	22
IV. Metodología.....	21
4.1. Tipo de Investigación.....	21
4.2. Nivel de Investigación.....	22
4.3. Diseño de la Investigación.....	22
4.4. Población y Muestra.....	22
4.4.1.-Poblacion.....	22
4.4.2.-Muestra.....	22
4.5 Definición y operacionalización de las variables.....	22
Matriz De Operacionalizacion.....	24
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.7 Plan de análisis.....	25
4.8.- Matriz De Consistencia.....	26
4.9.-Principios éticos.....	27
4.9.1.-Proteccion a las personas.....	27
4.9.2.-Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.....	27

4.9.3.-Libre participación y derecho a estar informado .....	27
4.9.4.-Beneficio.....	27
4.9.5.-Justicia .....	27
4.9.6.- Integral científico .....	28
<b>V.- Resultados.....</b>	<b>29</b>
<b>5.1.-Resultados.....</b>	<b>29</b>
<b>5.2.-Análisis de Resultados.....</b>	<b>38</b>
<b>VI.- Conclusiones.....</b>	<b>39</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>40</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>41</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>43</b>
<b>Carta de Consentimiento.....</b>	<b>44</b>
<b>Consentimiento informado para la encuesta.....</b>	<b>45</b>
<b>Instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>47</b>
<b>Validación del Instrumento .....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Gráfico 01:</b> Con qué frecuencia percibe la comunicación laboral.....	30
<b>Gráfico 02:</b> Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo dentro de la empresa.....	31
<b>Gráfico 03:</b> Los directivos entienden el valor de la comunicación laboral.....	32
<b>Gráfico 04:</b> Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.....	33
<b>Gráfico 05:</b> Realiza reuniones con los subordinados para conocer sus dificultades.....	34
<b>Gráfico 06:</b> En la empresa se practica el trato igualitario con los subordinados.....	35
<b>Gráfico 07:</b> La empresa diseña programas de incentivos para el personal que cumpla las metas establecidas o las llegue a superar .....	36
<b>Gráfico 08</b> Existe la colaboración por parte de compañeros de trabajo, dentro de la organización.....	37
<b>Gráfico 09:</b> Usted diseña estímulos para motivar al personal de la empresa.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 01:</b> ¿Con que frecuencia percibe la comunicación laboral?.....	30
<b>Gráfico 02:</b> ¿Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo dentro de la empresa?.....	31
<b>Gráfico 03:</b> ¿Los directivos entienden el valor de la comunicación laboral?.....	32
<b>Gráfico 04:</b> ¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?.....	33
<b>Gráfico 05:</b> ¿Realiza reuniones con los subordinados para conocer sus dificultades?.....	34
<b>Gráfico 06:</b> ¿En la empresa se practica el trato igualitario con los subordinados?.....	35
<b>Gráfico 07:</b> ¿La empresa diseña programas de incentivos para el personal que cumpla las metas establecidas o las llegue a superar? .....	36
<b>Gráfico 08</b> ¿Existe la colaboración por parte de compañeros de trabajo, dentro de la organización?.....	37
<b>Gráfico 09:</b> ¿Usted diseña estímulos para motivar al personal de la empresa?.....	38

## I.- Introducción

La presente investigación tiene como variable la comunicación laboral que, en los últimos años, se ha convertido en una herramienta estratégico y clave para las empresas, la comunicación es intercambian información entre integrantes de una empresa u organización que sirven para el desarrollo de estrategias enfocando a facilitar e impulsar la confianza entre compañeros y el compromiso con la empresa.

En los países de España es el país que más invierte en la comunicación laboral por esa razón los trabajadores están satisfechos con su puesto de trabajo, así utilizan herramientas de comunicación para trabajar en equipo y aumentar la productividad de la empresa por esa razón es muy importante la comunicación en el ámbito laboral para interactuar entre compañeros de forma adecuada.

En el departamento de Ayacucho que se encuentra un número de empresas que pertenecen a este sector que utilizan las herramientas de la comunicación laboral manteniendo el trabajo en equipo.

Esta investigación tiene el propósito de conocer las características de la comunicación laboral siendo la variable de los procesos administrativos como parte fundamental de la línea de investigación “Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas” sugerida y aprobada por la Universidad “Católica los Ángeles de Chimbote” de la carrera de Administración, realizando preguntas a los trabajadores de la empresa LALO’S explicando cómo se desarrolla y de qué manera la comunicación laboral dentro de la empresa; para lo cual se planteó el siguiente enunciado ¿Cuáles son las características de la comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. – Distrito de Ayacucho 2020? Se planteó también el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la comunicación laboral de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020. Para lograr el objetivo de esta investigación general fueron planteados los siguientes objetivos específicos: 1.

Analizar el trabajo en equipo entre los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. - Ayacucho, 2020; 2. Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO ‘S - Ayacucho, 2020; y, 3. Determinar la disciplina entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020.

La presente investigación se justifica a nivel teoría porque pretende llenar un vacío en el conocimiento en cuanto a la comunicación laboral en el micro empresas y esto implica a que se obtengan nuevos resultados para el éxito y el desarrollo. De la misma manera se justifica de modo practico porque permite conocer e identificar las características de la comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. - Distrito de Ayacucho, 2020. De otro lado se justifica metodológicamente porque permite el uso de técnica la encuesta, que aportaran datos y que se llevara a cabo con las técnicas e instrumentos a través del cuestionario que se utilizaran para la recolección de datos.

En cuanto a la metodología será con la técnica de recojo de datos de la encuesta y su instrumento a través del cuestionario, la investigación es de tipo cuantitativo, el nivel es descriptivo. Esta investigación se está desarrollando principalmente para lograr el grado de bachiller.

## **II.- Revisión De La Literatura**

### **2.1.-Antecedentes De La Investigación**

#### **2.1.1.-Internacionales**

Bermúdez & Gonzáles, (2017) en su tesis denominada “*Propuestas de comunicación interna para la municipalidad de cuenca*”, tuvo como su objetivo ofrecer propuestas de la comunicación interna, así mismo ayudará a mejorar la comunicación entre los trabajadores que forman la institución. En cuanto a su metodología la investigación es cuantitativa - no experimental el uso de la técnica de encuesta mediante un cuestionario. la población está conformada por todos los trabajadores de la municipalidad de cuenca. Siendo esta sus conclusiones: la investigación de la comunicación se originó uniones entre la Ciencia de la Comunicación y la Teoría Organizacional, y es la muy rápido de aprender las formas más eficientemente de comunicación dentro de una empresa u organización para lograr sus objetivos propuestos.

Saavedra, (2019) en su tesis denominada “*Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas mattaz zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de sucre*”, tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INCERMAZ S.R.L. En la ciudad de Sucre. En cuanto a su metodología la investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental a nivel descriptivo y transversal. Siendo esta sus conclusiones: Dentro de la empresa INCERMAZ S.R.L. se verifica el abandono de una unidad de gestión del talento humano, En contexto que perjudica el operar de sus ejecutivos y de toda la empresa, no tiene una disposición organizacional perfecto o lineamientos justos a seguir, no beneficia a la adecuada toma de

decisiones en apoyo de la empresa y especialmente de sus subordinados.

Bello J, (2017) Menciona en su tesis denominada “*Comunicación interna y clima laboral*” Universidad Rafael Landívar- Guatemala. Para optar al título de profesional de Licenciado. Determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango. En cuanto a su metodología la investigación es tipo cuantitativa, de diseño descriptivo Llegando a los siguientes resultados conclusiones.

La comunicación interna beneficia al clima laboral ya que existe un sumario de comunicación en el cual manifiestan y se colaboran normas e información notable para desenvolverse en las labores diarias sin ningún inconveniente, por eso es que existan buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa u organización.

### **2.1.2.- Nacionales**

Castillo (2018) Menciona en su tesis denominada “*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*”. Universidad autónoma del Perú. Para optar por el título de Licenciada en administración. Tuvo como objetivo: Establecer la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Sour comunicaciones S.A.C. Lima 2016. En cuanto a su metodología la investigación aplicada con el estudio de tipo y nivel - descriptiva correlacionar ya que su propósito es conocer la relación de la variable comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa. Siendo esta sus conclusiones: En conclusión, que sí existe la relación específica musza y muy alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con los trabajadores en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C, Lima -2016.

Alexandra & Chucos, (2019) Afirman en su tesis denominada “*comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza – 2020*”. Universidad San Ignacio de la Loyola. Para optar por el título para optar el Grado Académico de Bachiller en Psicología. Tuvo como objetivo: Instituir la relación que existe entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en los productores de una empresa privada de limpieza. En cuanto a su metodología la investigación es cuantitativa - no experimental. En cuanto a sus conclusiones: Se descubrió una correspondencia positiva demostrativa con un nivel muy alto entre las variables del estudio, además una asociación auténtica significativa de nivel moderada entre la comunicación ascendente, en cuanto a las dimensiones de comunicación descendente y horizontal la relación es auténtica significativa con un nivel bajo.

Castillo & Arce, (2018) Afirman en su tesis denominada “*La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca-2016*”. Universidad Nacional del Altiplano. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo principal: Establecer la relación entre la “comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador-Agencias Puno -Juliaca 2016”. En cuanto a su metodología la investigación es descriptivo –cuantitativo, el diseño no experimental –deductivo. Llegando a las conclusiones: Con la investigación ejecutado el 36% de los encuestados testifican que la comunicación interna que interviene en su ocupación laboral, están mantenidos en el uso apropiado de los medios de comunicación interna, las características de una buena comunicación y la rutina de un canal que proporciona iniciativas de mejora y que agranden el compromiso por parte de los

trabajadores en la institución.

### **2.1.3.- Locales**

Porras (2018) Menciona en su tesis denominada “*Comunicación y fortalecimiento organizacional en la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Ayacucho, 2018*”.

Universidad Nacional Cesar Vallejo. Para optar el título de Maestro en Educación. Tuvo como objetivo: Comprobar y exponer la elevación de relación entre la comunicación y el fortalecimiento organizacional en la “Universidad Nacional Autónoma de Huanta”, Ayacucho 2018. En cuanto la metodología es de investigación descriptivo –cuantitativo, no hay manipulación de variable es de corte transversal. Llegando a las siguientes conclusiones: Si coexiste la relación entre la comunicación interna y fortalecimiento organizacional en la Universidad Nacional Autónoma de Huanta, en el resultado que el total es 0,922, esto significa que la similitud es muy excelente, también que al ser el p-valor 0,000, que la derivación es bajo al nivel de significancia 0,05, por ende, se admite la hipótesis alterna y se impugna la hipótesis nula, con un alto de significancia del 5% y un intervalo de confianza.

Miranda & Pastor, (2017) Afirman en su tesis denominada “*Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del departamento de Ayacucho– 2015*” universidad Nacional de Señor de Sipan. Para optar el título de Licenciado en Psicología. Obtuvo como su objetivo principal: Identificar la correlación entre comunicación organizacional y el clima social en los subordinados de una municipalidad del departamento de Ayacucho, 2015. En cuanto a su metodología la investigación es corresponde al no experimental al descriptivo-correlaciona. Obteniendo a los resultados de la conclusión: En la municipalidad en cuanto a la comunicación

organizacional, se halló un alto superioridad en el nivel medio, por tal motivo se proyecta mínimo prevalencia en el nivel alto y en la social se enfoca mínima prevalencia en el nivel deficitario, continuo del nivel promedio, por lo tanto, se estima un alto predominio en el nivel bueno.

Montes & Díaz, (2019) Afirman en su tesis denominada “*Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*” Universidad Peruana Unión. Para optar el título de Maestría en Administración y Gestión. Tuvo como objetivo. Estipular la concordancia que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los subordinados de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018. En cuanto a su metodología la investigación es cuantitativo - diseño no experimenta. Llegando a las siguientes conclusiones: En concordancia del nivel de motivación la totalidad de los encuestados tienen una motivación de nivel medio, continuo de motivación alta. Y llegando al nivel de satisfacción la mayoría de los trabajadores que participaron en la investigación tiene mediana satisfacción laboral.

## **2.2.- Bases Teóricas De La Investigación**

### **2-2.1.-Comunicación Laboral**

Castillo & Arce, (2018) Manifiesta que la comunicación laboral es el proceso por donde damos información y significado de una persona a otra, con la finalidad de comprender sentimientos, emociones y conocimientos, por ello las empresas y organizaciones funcionan con la comunicación, es muy fundamental en nuestra vida cotidiana si no existiera la comunicación no habría grandes empresas. La comunicación con los empleados es muy fundamental para el logro de nuestro objetivo y el mejoramiento

del desempeño laboral de los subordinados, los gerentes y líderes de la empresa tienen una responsabilidad de transmitir información a todos los subordinados de la empresa, así logrando el compromiso de cada uno y llegar al éxito.

Ramirez, (2016) Señalan que la comunicación es muy fundamental en las empresas u organizaciones evita las confusiones, conflictos y contradicciones que pueden suceder en las organizaciones, la comunicación entre las personas es intercambiar información en su centro de trabajo a esto nos referimos que los trabajadores tengan una buena relación dentro de la organización que coadyuven a crear un clima agradable y de confianza entre trabajadores así para que se sientan satisfechos, vean sus objetivos y logros dentro de la empresa u organización y estén comprometidos.

Armas, (2014) Afirma que la comunicación laboral es uno de los factores más importantes para las empresas u organizaciones, la comunicación es intercambiar información entre integrantes de una empresa u organización así para que puedan trabajar en equipo y sirve para el desarrollo de estrategia enfocando a facilitar e impulsar la confianza entre compañeros y el compromiso con la empresa teniendo una buena organización. La comunicación es el componente más valioso en una empresa para que así haya una buena organización entre compañeros de trabajo, como también la disciplina en la empresa es el vinculado de tareas que los trabajadores estén comprometidos y se desempeñen en la empresa así para lograr sus metas propuestas por la empresa. Si no existiera la comunicación no poseería ninguna organización por lo tanto es de suma importancia la comunicación no solo debe existir internamente, sino también externamente también las empresas u organizaciones mostrar sus objetivos y logros a sus competencias y asimismo a la sociedad.

Diaz, (2012) Menciona que la comunicación en una empresa u organización es muy fundamental para el desarrollo donde interactúan e intercambian información así para que trabajen conjuntamente dentro de la empresa para que entren en confianza y que la productividad mejore en un tiempo más cortó así para llegar al éxito. Sin la comunicación no sería posible convivir imagínate no transmitir nuestras necesidades, pensamientos, sentimientos, habilidades, etc. Por eso es muy importante la comunicación en nuestra vida cotidiana. Es una responsabilidad de todos comunicarnos de la mejor manera. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades de la comunicación entre las personas en los distintos niveles y áreas es una ventaja sobre todo en las empresas u organizaciones.

### **2.2.2.- La Comunicación En Las Organizaciones**

Colqui, (2018) Afirma que la comunicación es esencial en las organizaciones que involucra compartir información entre las personas, así para cumplir metas en la organización, la comunicación consiente que el subordinado se comunique cuáles son sus compromisos en su puesto de trabajo y cuáles no.

### **2.2.3.-Importancia De La Comunicación Laboral**

Guillen, (2016) Menciona que la comunicación es un procedimiento muy integro ya que así los trabajadores se aciertan a estar informados, escuchados y apreciados dentro de la empresa así para que estén en confianza y manifiestan sus opiniones, decisiones y sugerencias. La comunicación tiene el volumen de manifestar y propagar información e ideas y emociones de los trabajadores a otros para que así se conozcan y haya buen desempeño laboral en la empresa u organización. Por eso la comunicación es vital para las organizaciones porque está actualmente en cualquier relación que se forme con los trabajadores.

## **2.2.4.- Objetivos De La Comunicación Laboral**

Melgarejo (2017) Afirma que la comunicación laboral es el cambio de informaciones ya sea pensamientos, emociones, habilidades, creatividad y sentimientos dentro de una empresa u organización, por lo tanto, su objetivo fundamental es instituir un vínculo de personas que entren en confianza y establecen cargos con el propósito de cumplir con los objetivos de la empresa y estén comprometidos los trabajadores así para que haya un buen desempeño laboral.

- ✓ Desarrollar y optimizar la comunicación dentro de las organizaciones.
- ✓ Proveer y perfeccionar la información que se dan entre los trabajadores que laboran dentro de una organización.
- ✓ Difundir y fortalecer de forma auténtica el perfil de la organización.
- ✓ Comunicar sobre la filosofía, leyes y valores de la organización.
- ✓ Anunciar la información general que esté actualizada.
- ✓ Examinar los logros del equipo de trabajo.

## **2.2.5.- DIMENSIONES**

### **Trabajo En Equipo**

Armas, (2014) Manifiesta que trabajo en equipo es la capacidad del subordinado para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de los trabajadores utilizando estrategias. Así influye en los subordinados que estén en confianza y que permite que haya compañerismo, recibir buenos resultados para la empresa.

Armas, (2014) Afirma que el trabajo en equipo es un grupo de personas que ayudan e interactúan así para lograr objetivos y sus metas trazados en la organización por lo tanto es fundamental trabajar conjuntamente por medio de confianza, conocimientos, acciones y habilidades de los trabajadores de la empresa u organización ya que el éxito es depende de los miembros de la organización.

### **Una Buena Organización**

Armas, (2014) Afirma que una buena organización en las empresas nos lleva al camino del éxito, que los administradores y gerentes de la empresa u organización se darán cuenta que en la actualidad de un buen funcionamiento y logro de objetivos ya que los trabajadores tienen más responsabilidad y buena coordinación dentro de la empresa, se fundamenta no sólo en la eficacia de su producto o servicio, también en el buen movimiento y apropiada distribución de una buena comunicación organizacional entre sus trabajadores.

### **La Disciplina**

Según Armas, (2014) menciona que la disciplina es el división de tareas para lograr sus metas de la empresa por los subordinados, el objeto de la disciplina es asegurar que el compromiso y desempeño de los subordinados dentro de la empresa u organización. La disciplina es muy aplicada en las empresas u organizaciones, por esta la disciplina cognición coordinación su progreso es una de los pilares del éxito de muchas empresas u organizaciones fundamentalmente en el área de desarrollo organizacional, ya que es muy importante que va general múltiples cambios al interior de la empresa así para lograr sus objetivos y compromiso de los trabajadores de la empresa u organización.

### **III.- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de averiguación no cuenta con una hipótesis general, ni la hipótesis específico, se debe a que es una investigación descriptiva (Hernández et al, 2014).

### **IV.- METODOLOGÍA**

#### **4.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación será cuantitativo porque se realizará la recolección de datos puesto que se fundamenta la medición de la variable realizada mediante datos estadísticos.

##### **4.1.1.-Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación será descriptivo.

Además Hernández, (2015) Manifiesta que el propósito de la investigación descriptiva radica en arribar a comprender la localización, hábito y postura sobresalientes por medio de la explicación precisa del trabajo, elementos, sucesiones y los individuos. Su finalidad no delimita a la recaudación de antecedentes, excepto al pronóstico y reconocimiento de los vínculos que presiden de dos o más variantes. El nivel de investigación será descriptivo, puesto que describe, comprende, analiza e interpreta la situación del problema de la comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro de pastelería – caso: LALO’S. - Ayacucho, 2020.

##### **4.1.2.- Diseño de la Investigación**

Para la ejecución del presente estudio se considerará el diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptivo.

Hernández, (2015) Afirma que el conocimiento para todos que la investigación no experimental sin emplear premeditadamente variables, su función principal es la

observación de anomalías, así como en su entorno congénito para ser analizados posteriormente.

El diseño transversal es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

#### **4.2.- Población y Muestra.**

##### **Población**

Está determinada por 20 personas que laboran en la pastelería Lalo's. Laurente, (2018) La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza.

##### **Muestra**

Conformada por 12 miembros del personal que ejecuta el trabajo manual. Laurente, (2018) Menciona que la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella? Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

#### **4.3.- Tabla 1 Definición y operacionalización de las variables**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	EXCALA DE MEDICIÓN
Comunicación laboral	<p>La comunicación laboral es uno de los factores más importantes para en las empresas. La comunicación es el componente más valioso en una organización, si no existiera la comunicación no poseería ninguna organización por lo tanto es de suma importancia la comunicación no solo debe existir internamente, sino también externamente también las empresas u organizaciones mostrar sus objetivos y logros a sus competencias y asimismo a la sociedad (Armas, 2014).</p>	<p>Se pretende analizar la comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. Distrito de Ayacucho, 2020. Esta investigación se realiza mediante la ejecución de una serie de interrogantes. (Cuestionario)</p>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias</li> <li>- Confianza</li> <li>- Habilidades</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	
			Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División de tareas</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	

#### **4.4.-Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Silva, (2017) la encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Afirma Silva, (2017) que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuesta, el cuestionario de encuesta.

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento). Estructurado por 9 preguntas relacionadas a los aspectos generales del empresario de la empresa y la variable del estudio: comunicación laboral.

#### **4.5.-Plan de análisis**

Para poder analizar los datos que se van a recolectar utilizare el análisis descriptivo, se aplicara técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario para analizar los resultados se utilizara el programa de Microsoft Word, Excel 2016 para la tabulación de datos.

#### 4.6.-Tabla 2.-Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cuáles son las características de la comunicación laboral en el micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: ¿LALO’S Ayacucho 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las características de la comunicación laboral en la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p><b>El objetivo específico</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el trabajo en equipo entre los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. - Distrito de Ayacucho, 2020.</li> <li>2. Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020.</li> <li>3. Determinar la disciplina entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020.</li> </ol>	<p>Comunicación Laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación.</b> Investigación cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Nivel descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental, Transversal y descriptivo.</p> <p><b>Población</b> 20 miembros del personal directivo y ejecutivo.</p> <p><b>Muestra</b> 10 miembros del personal ejecutivo.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

**Fuente:** Estimaciones propias.

#### **4.7.- Principios éticos**

Los principios éticos son los siguientes:

##### **Protección a las personas**

Se cuidó la identificación de los empleados, es decir estuvieron en el anonimato de los instrumentos usados en el proyecto, pues no se consideraron sus nombres.

##### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Se deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para eso, deben tomar medidas para evitar daños.

##### **Libre participación y derecho a estar informado**

Los trabajadores tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolló, así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

##### **Beneficio**

Se aseguro el bienestar de los trabajadores que participaron en la investigación, se les menciona a los trabajadores no tendrá ningún daño ni afectara en las funciones que realiza y las encuestas fueron ánimos

##### **Justicia**

Se realizo la encuesta con un trato amable de parte del investigador mencionando sobre la encuesta que se realizó. Esta investigación no causara daño.

##### **Integral científica**

La integridad debe regir no solo en la investigación sino también en las actividades de enseñanza, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y

declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

## V.- RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Objetivo específico N° 1.** Analizar el trabajo en equipo entre los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. - Ayacucho, 2020.

#### Pregunta N° 1.

*¿Usted demuestra trabajo en equipo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	50%	50%
Casi Siempre	2	16,7%	16,7%
A Veces	4	33,3%	33,3%
Casi Nunca	0	0%	0%
Nunca	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo’s S.R.L. Ayacucho

#### Figura N° 1.

*¿Usted demuestra trabajo en equipo?*



**Fuente:** Tabla N° 1.

#### Interpretación:

En la figura anterior se observa que el 50% siempre demuestra trabajo en equipo, el 16,7% respondió que casi siempre y el 33,3% opino que a veces.

## Pregunta N°2

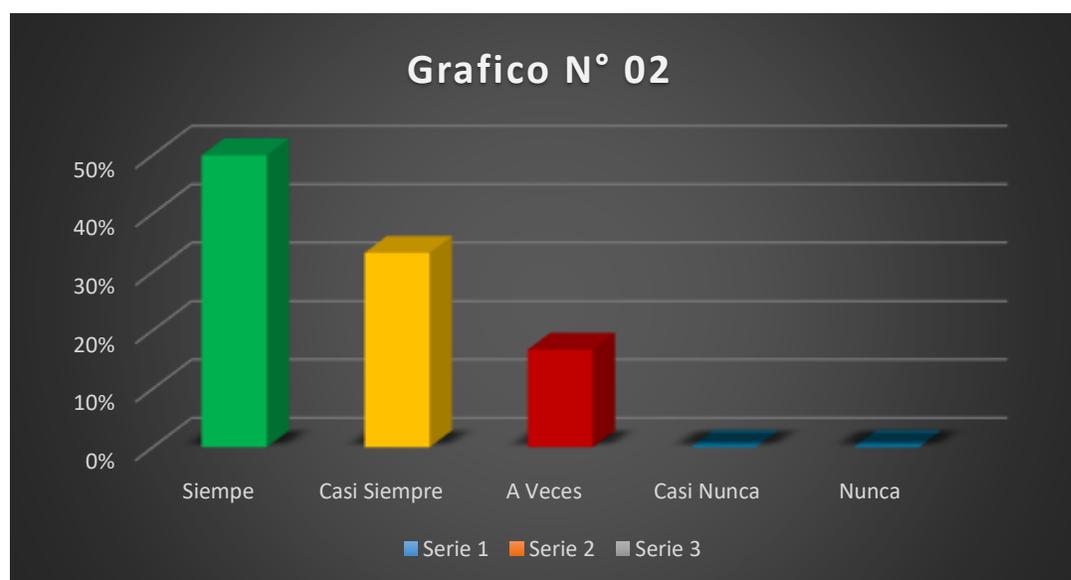
*¿Sus compañeros demuestran las estrategias en trabajo en equipo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	4	33,3%	33,3%
<b>A Veces</b>	2	16,7%	16,7%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo 's S.R.L. Ayacucho.

## Figura N° 2

*¿Sus compañeros demuestran las estrategias en trabajo en equipo?*



**Fuente:** Tabla N° 2.

### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 2 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 33,3% respondieron casi siempre y el 16,7% respondieron a veces, en la empresa que labora sus compañeros demuestran las estrategias en trabajo en equipo en la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

### Pregunta N°3

*¿Hay confianza con sus compañeros de trabajo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	3	25%	25%
<b>A Veces</b>	3	25%	25%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

Figura N° 3

*¿Hay confianza con sus compañeros de trabajo?*



Fuente: Tabla N° 3

#### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N°3 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 25% respondieron casi siempre y el 25% respondieron a veces, en la empresa que labora hay confianza con sus compañeros de trabajo en la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

**Objetivo específico N° 2.** Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO ‘S - Ayacucho, 2020.

**Pregunta N°4**

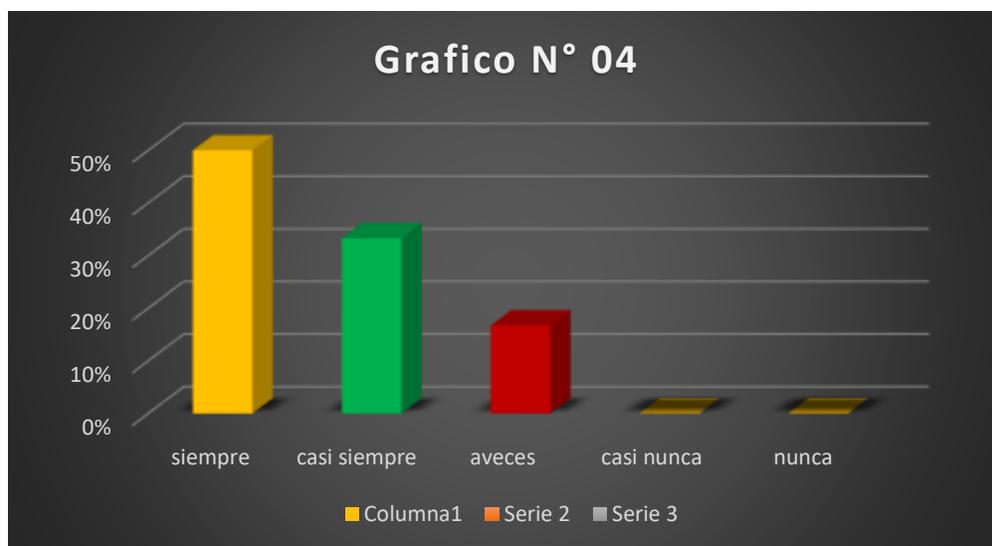
*¿Usted demuestra organización con sus compañeros de trabajo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	4	33,3%	33,3%
<b>A Veces</b>	2	16,7%	16,7%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo’s S.R.L. Ayacucho

**Figura: N° 4.**

*¿Usted demuestra organización con sus compañeros de trabajo?*



**Fuente:** Tabla N° 4.

**Interpretación:**

De acuerdo al grafico N° 4 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 33,3% respondieron casi siempre y el 16,7% respondieron a veces, si en la empresa que labora usted demuestra organización con sus compañeros de la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

### Pregunta N°5

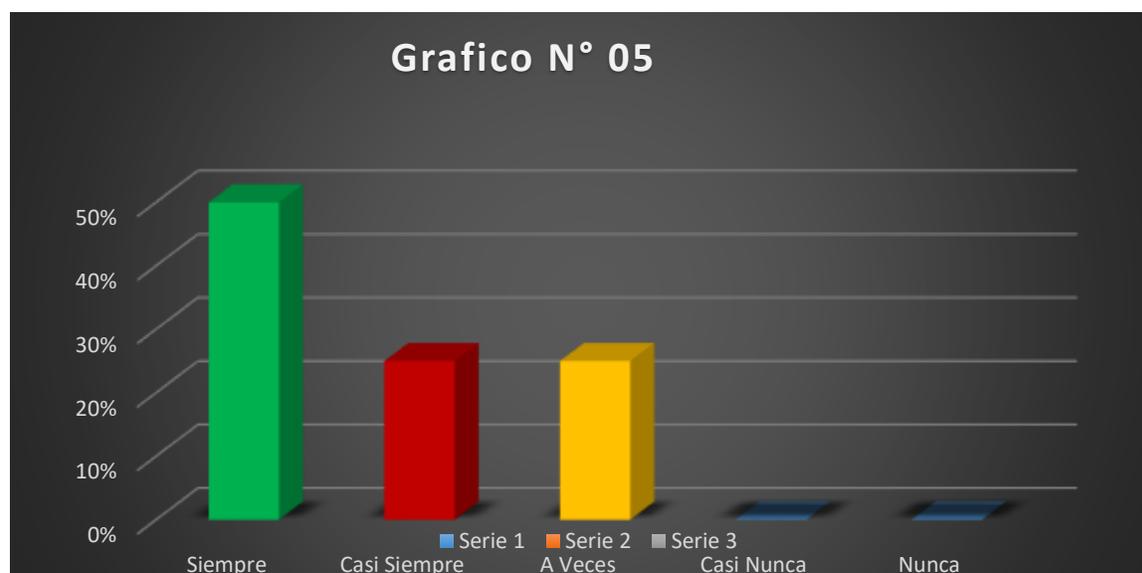
*¿Usted demuestra responsabilidad en su centro de trabajo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	3	25%	25%
<b>A Veces</b>	3	25%	25%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

### Figura N° 5

*¿Usted demuestra responsabilidad en su centro de trabajo?*



**Fuente:** Tabla N° 5

### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 5 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 25% respondieron casi siempre y el 25% respondieron a veces, en la empresa que labora usted demuestra responsabilidad dentro de la empresa LALO'S S.R.L Ayacucho, 2020.

## Pregunta N° 6

*¿En la empresa que labora demuestra coordinación con sus compañeros?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	3	25%	25%
<b>A Veces</b>	2	16,7%	16,7%
<b>Casi Nunca</b>	1	8,3%	8,3%
<b>Nunca</b>	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

## Figura N° 6

*¿En la empresa que labora demuestra coordinación con sus compañeros?*



Fuente: Tabla N° 6

### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N° 6 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 25% respondieron casi siempre y el 16,7% respondieron a veces y el 8,3% respondieron casi nunca, en la empresa que labora demuestra coordinación con sus compañeros en la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

**Objetivo específico N° 3.** Determinar la disciplina entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería caso: LALO'S - Distrito de Ayacucho, 2020.

**Pregunta N°7**

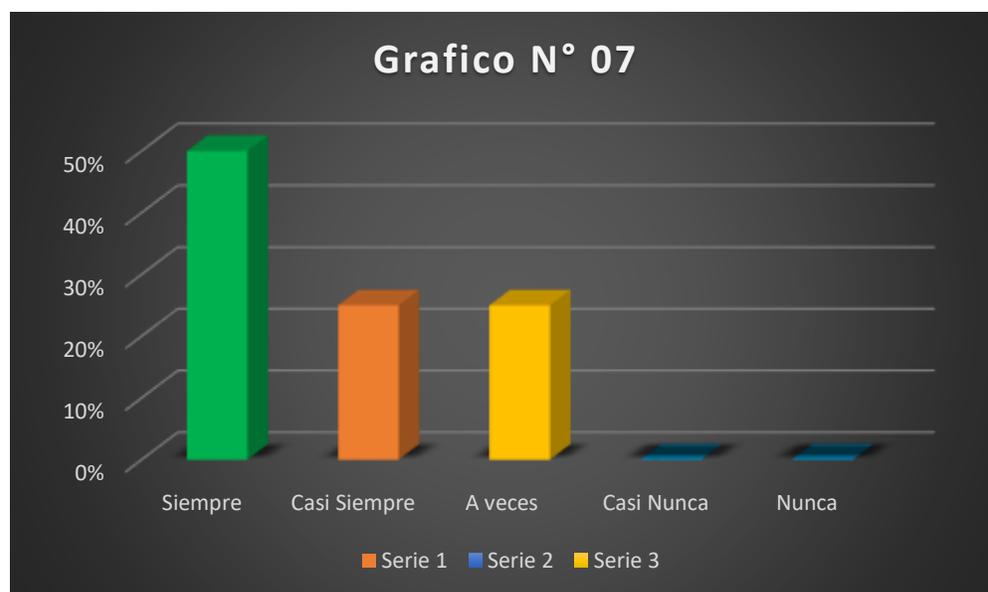
*¿Usted cumple con las normas y reglas de la empresa?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
<b>Siempre</b>	6	50%	50%
<b>Casi Siempre</b>	3	25%	25%
<b>A Veces</b>	3	25%	25%
<b>Casi Nunca</b>	0	0%	0%
<b>Nunca</b>	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

**Figura N° 7**

*¿Usted cumple con las normas y reglas de la empresa?*



**Fuente:** Tabla N° 7

**Interpretación:**

De acuerdo al grafico N° 7 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 25% respondieron casi siempre y el 25% respondieron a veces, en la empresa que labora usted cumple con las normas y reglas en la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

### Pregunta N° 8

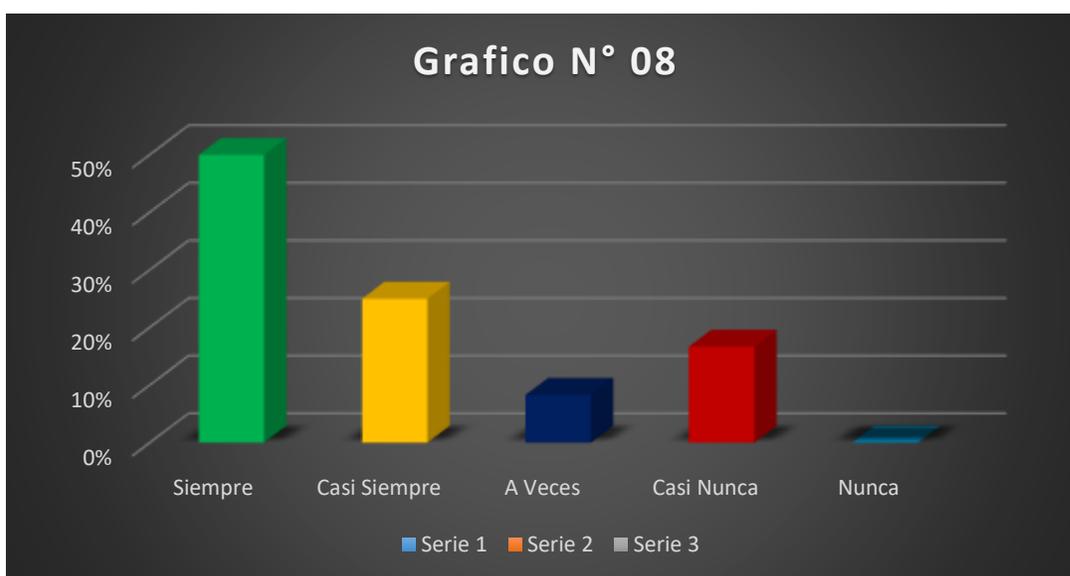
*¿Usted demuestra su desempeño en su centro de trabajo?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	50%	50%
Casi Siempre	3	25%	255
A Veces	1	8,3%	8,3%
Casi Nunca	2	16,7	16,7%
Nunca	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

### Figura N° 8

*¿Usted demuestra su desempeño en su centro de trabajo?*



**Fuente:** Tabla N° 8

#### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N°8 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 25% respondieron casi siempre y el 8,3% respondieron a veces y el 16,7 respondieron casi nunca, en la empresa que labora usted demuestra su desempeño en su centro de trabajo en la empresa LALO'S S.R.L Ayacucho, 2020.

## Pregunta N°9

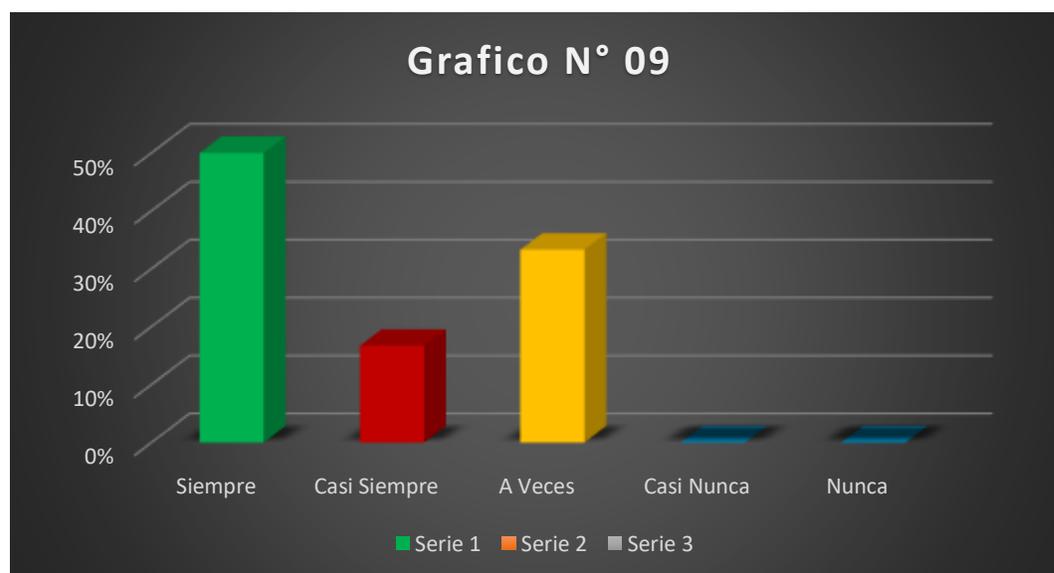
*¿Demuestra compromiso de trabajo en la empresa?*

	N°	%	Porcentaje Acumulado
Siempre	6	50%	50%
Casi Siempre	2	16,7%	16,7%
A Veces	4	33,3%	33,3%
Casi Nunca	0	0%	0%
Nunca	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Lalo's S.R.L. Ayacucho.

## Figura N° 9

*¿Demuestra compromiso de trabajo en la empresa?*



**Fuente:** Tabla N° 9

### Interpretación:

De acuerdo al gráfico N°9 se observa de un total de 12 trabajadores que representa el 100% de la encuesta realizada el 50% respondieron siempre y el 16,7% respondieron casi siempre y el 33,3% respondieron a veces, en la empresa que laboran demuestran compromiso de trabajo dentro en la empresa LALO'S S.R.L. Ayacucho, 2020.

## 5.2.-ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Objetivo específico N° 1.** Analizar el trabajo en equipo entre los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S. - Ayacucho, 2020

Según los datos obtenidos que el 50% de los colaboradores de manera adecuada trabajen en equipo, mientras que el 16,7% de colaboradores trabaja trabajan individualmente sin mostrar confianza, habilidades ni estrategias con sus compañeros de la empresa Lalo’s.

**Objetivo específico N° 2.** Describir las características de la organización en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO ‘S - Ayacucho, 2020.

Según los datos obtenidos que el 50% de los colaboradores trabajan en coordinación y responsabilidad con buena organización, mientras que el 25% de colaboradores trabajan sin organizarse con sus compañeros sin mostrar responsabilidad dentro de la empresa Lalo’s.

**Objetivo específico N° 3.** Determinar la disciplina entre los trabajadores en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería caso: LALO’S - Distrito de Ayacucho, 2020.

Según los datos obtenidos que el 50% de los colaboradores trabajan en compromiso y dedicación en el área designada, mientras que el 16,7% de colaboradores trabajan sin un buen desempeño ni compromiso con la empresa Lalo’s.

Concluyendo que los colaboradores de manera favorable trabajan en equipo con compromiso y desempeño a lo que realizan mostrando estrategias, habilidades y confianza con sus compañeros respetando las normas y leyes de la empresa con una buena organización mostrando responsabilidad y coordinación en la empresa Lalo’s.

## VI. CONCLUSIONES

En este trabajo que se realizó se determinó las características de la comunicación laboral de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO’S – Distrito de Ayacucho, 2020.

Al analizar los resultados obtenidos de la presente investigación a través de una encuesta realizada se concluye que la empresa Lalo’s que el 50% de trabajadores muestran el compromiso y desempeño utilizando las estrategias para cumplir con los objetivos de la empresa expresando la confianza y la responsabilidad de los trabajadores, también trabajando en equipo y con una organización eficiente cumpliendo con las normas establecidas de la empresa.

También se determinó que la comunicación laboral incluye de manera demostrativa en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa, así teniendo una buena comunicación y organización que esta influirá el trabajo en equipo de los trabajadores logrando éxito de la empresa.

Se concluye que hay una comunicación laboral favorable, ya que los trabajadores de la empresa indican que hay compromiso, confianza, responsabilidad, coordinación y un trabajo en equipo teniendo una buena comunicación entre compañeros

Según los datos obtenidos, el 60% de los trabajadores muestran un trabajan en equipo adecuado, el 50% muestran una adecuada organización entre trabajadores y el 50% siempre existe la disciplina en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Este trabajo de investigación en función a los resultados obtenidos se formulan algunas sugerencias para los trabajadores de la empresa con la finalidad de lograr una organización exitosa dentro del contexto de las empresas, para ello se hace llegar las siguientes recomendaciones.

Se recomienda brindar orientaciones y capacitaciones para fortalecer la comunicación laboral así para que los líderes puedan motivar y alcanzar los objetivos de la empresa con una buena organización, responsabilidad y compromiso.

Generar un cuaderno para que así deán sus opiniones, quejas, inquietudes y propuestas a los directivos, de parte de los trabajadores para mejorar la comunicación laboral así para aumentar la motivación, confianza y el rendimiento de los trabajadores.

Mejorar el salario para fortalecer el trabajo en equipo y la comunicación laboral de los trabajadores, debido que se aumentó el salario sería una motivación y tendrían más compromiso y desempeño en la empresa.

Realizar estrategias de mejora de la comunicación laboral basado en el compromiso y organización, por medio de trabajo en equipo en realizar las actividades entro de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar. (2016). Trabajo en equipo y organización (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango). *Retrieved From*.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alexandra, L., & Chucos, A. (2019). *Comunicación Organizacional*.  
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9216>
- Armas Sandoval J. (2014). *Universidad de Cuenca Escuela de Comunicación Social*.  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20789/1/TESIS%20REVISTA%20COMUNICADOS%20disco.pdf>
- Bello J, P. L. (2017). *Influencia de la Comunicación Interna influye el Clima Laboral del*
- Bermúdez, L., & Gonzáles, L. (2011). *La competencia comunicativa : elemento clave en las organizaciones Communicative competence : A key element in organizations*. 8, 95–110. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199018964006.pdf>
- Campos López, D. E. (2019). *Financieras Y Administrativas. Mayra Yanira Gomez Moran*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_SANCHEZ\\_ADANAQUE\\_ENID\\_YAQUELINE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1)
- Castillo, K. (2018). “*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C Lima - 2016.*”  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/438/1/TESIS KETY CASTILLO LOPEZ 2018.docx %281%29.pdf>
- Colqui Mateo, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en una Institución Educativa de Huichpin – Pasco 2017. *Universidad César Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19541/colqui\\_mh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19541/colqui_mh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diaz, C. M. (2012). *Comunicación organizacional 2012*  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho\\_y\\_ciencias\\_sociales/Comunicacion\\_organizacional.pdf%0Ahttp://www.monografias.com/trabajos86/la-](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf%0Ahttp://www.monografias.com/trabajos86/la-)

comunicacionorganizacional/la-comunicacion-organizacional.shtml

Guillen Cabrera, D. D. (2016). Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIC Lideres en Servicios – Independencia - 2015. *Universidad César Vallejo*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7637/Guillen\\_CDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7637/Guillen_CDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, G. (2015). *La metodología*.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Laurente, G. (2018). *ESCUELA DE POSGRADO Índice de Progreso Social del Distrito de La Victoria PRESENTADA POR Mónica Giuliana Flores Roca Enrique Ricardo Sandoval Llanos Asesora : Giovanna Francesca Di Laura Mendoza*.

<https://www.dateas.com/fr/docs/diario-oficial-el-peruano/2017/09/15?page=56>

Melgarejo Villarroel, A. (2017). Gestión del talento humano y comunicación interna entrabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU. Lima. 2016. *Universidad César Vallejo*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo\\_VAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6588/Melgarejo_VAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Miranda, F., & Pastor, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque - 2015.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/827/MIRANDA%20CUBAS%2c%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%2c%20AY%2c%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montes Salcedo, M., & Díaz Orihuela, M. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018.

<https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1211>

Palma, U. R. (2019). *Clima Organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima*.

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2512/COMP\\_T030\\_45417460\\_M](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2512/COMP_T030_45417460_M)

%20%20%20BRICE%c3%91O%20HERRERA%20SILVIA%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porras Méndez, C. (2018). Comunicación Y Fortalecimiento Organizacional En La Universidad Nacional “Autónoma De Huanta”, Ayacucho, 2018. *Universidad Cesar Vallejo*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32687/porras\\_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32687/porras_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramirez, Karen; Simón, M. (2016). Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. De la ciudad de Tarapoto, Año 2016.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3204/ADMINISTRACION%20%20Karen%20Misshell%20Ram%c3%adrez%20Dextre%20%26%20%20Miguel%20%c3%81ngel%20Sim%c3%b3n%20R%c3%ados.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Saavedra Zeballos, R. (2019). *Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores En La Empresa De Industria De Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad De Responsabilidad Limitadaen La Ciudad De SUCRE*.

[http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگورسانهپایوبین&option=com\\_dbook&task=readonline&book\\_id=13650&page=73&chckhashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component](http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگورسانهپایوبین&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chckhashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component)

Uladech. (2019). Código de ética para la investigación - versión 002 (resolución n° 0973-2019-cu-uladech). *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

## Anexo I

### Carta de consentimiento



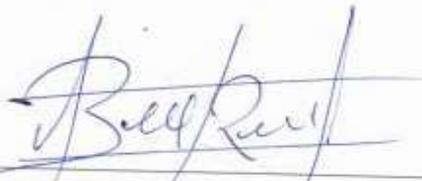
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO

Señor (a): BENDEZU REDOLFO, Manuel Moisés

A través del presente documento quiero solicitarle la participación de sus trabajadores en la investigación titulada "Comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro pastelería - Caso: LALO'S S.R.L. - Ayacucho, 2020", a cargo de la investigadora Miranda Sánchez, Rosel Daysi. El presente tiene por objeto informarle acerca de la investigación y solicito la autorización respectiva para que los trabajadores (as) participen en dicha investigación, lo cual consistirá en responder un Cuestionario de 9 preguntas. La información obtenida será manejada con absoluta confidencialidad sin exponer su identidad por ser de carácter estrictamente anónimo.

La investigadora responsable se compromete a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se plantee relacionado a la investigación.



BENDEZU REDOLFO, Manuel Moisés  
DNI: 28206776

## Anexo II

### Consentimiento informado para la encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula *"La Comunicación Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Pastelería, Caso: Pastelería Lalo's, Distrito De Ayacucho, 2020"*, y es dirigido por la estudiante Miranda Sánchez, Rosel Daysi investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la comunicación laboral de la micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALO'S - Distrito de Ayacucho, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 10' minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo, [mirandasanchezdeysi1@gmail.com](mailto:mirandasanchezdeysi1@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Aida Leonela, Dipas Vega

Fecha: 05/07/2020

Firma del participante:  .....

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

 .....



### Anexo III

#### Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA

ESCALA DE VALORACION						
Siempre	La mayoría de las veces si	Algunas veces si algunas veces no	La mayoría de veces no	Nunca		
1	2	3	4	5		
N°	ÍTEMES	VALORACIÓN				
1	¿Con que frecuencia percibe la comunicación laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Los directivos entienden el valor de la comunicación laboral?	1	2	3	4	5
4	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Realiza reuniones con los subordinados para conocer sus dificultades?	1	2	3	4	5
6	¿En la empresa se practica el trato igualitario con los subordinados?	1	2	3	4	5
7	¿La empresa diseña programas de incentivos para el personal que cumpla las metas establecidas o las llegue a superar?	1	2	3	4	5
8	¿Existe la colaboración por parte de compañeros de trabajo, dentro de la organización?	1	2	3	4	5
9	¿Usted diseña estímulos para motivar al personal de la empresa?	1	2	3	4	5

#### LINK DE LA ENCUESTA

<https://forms.gle/6avhVUB6u6j38uc19>

**Anexo III**  
**Validación de Instrumento**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor Mgr: MARIO FELIX MALLCCO VELARDE

**Presente**

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

El presente es para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona esta con la etapa de elaboración del proyecto de investigación II para posterior desarrollo del mismo modo con el fin obtener el título profesional de el bachiller en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, requerimos validad los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación el título del proyecto de la investigación es "La comunicación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro pastelería – caso: LALOS S.R.L. - Ayacucho, 2020." Y siendo importante contar con la aprobación de experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de variables y dimensiones.
- ✓ Ficha de validación de expertos.
- ✓ Matriz de operacionalización de variables
- ✓ Matriz de consistencia.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

**Atentamente.**

MIRANDA SANCHEZ, Rosel Daysi

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE "JESUS NAZARENO"  
SUB GERENCIA DE SERVICIOS MUNICIPALES  
CPCC. Mario Felix Mallcco Velarde  
SUB GERENTE

# informe final

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1 [repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe) 10%  
Fuente de Internet

---

2 [repositorio.unan.edu.ni](http://repositorio.unan.edu.ni) 2%  
Fuente de Internet

---

3 [repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe) 1%  
Fuente de Internet

---

4 [intra.uigv.edu.pe](http://intra.uigv.edu.pe) 1%  
Fuente de Internet

---

5 Submitted to Universidad Peruana de Las Americas 1%  
Trabajo del estudiante

---

6 [repositorio.utn.edu.ec](http://repositorio.utn.edu.ec) 1%  
Fuente de Internet

---

7 [tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe) <1%  
Fuente de Internet

---

8 [repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe) <1%  
Fuente de Internet

---

9 [www.dentalaccocr.com](http://www.dentalaccocr.com)  
Fuente de Internet