



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Comunicación interna y productividad en los trabajadores del centro
recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORES:

ALVARADO GARCÍA, Alondra

NARVÁEZ MORENO, Judá Aarón

ASESORES:

Mg. SACHÚN LEAL José Luis

Mg. GARCÍA LEÓN Edward Anibal

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

CHIMBOTE- PERÚ

2018

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Alvarado García Alondra

cuyo título es:

*" Comunicación Interna y Productividad
en los trabajadores del Centro Recreacional
Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote -2018 "*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *18* (Número).....

dieciocho (Letras).

Chimbote *11* de *12* Del 20 *18*


Mg. Edward Anibal García León
PRESIDENTE


Mg. José Luis Sachún Leal
SECRETARIO


Mg. Williams Junior Cano Granda
VOCAL

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Narváez Moreno Judá Aaron

cuyo título es:

*" Comunicación Interna y Productividad
en los trabajadores del Centro Recreacional
Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote - 2018 "*

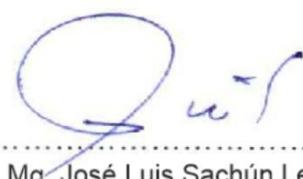
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *18* (Número).....

dieciocho (Letras).

Chimbote *11* de *12* Del 20 *18*


.....
Mg. Edward Anibal García León

PRESIDENTE


.....
Mg. José Luis Sachún Leal

SECRETARIO


.....
Mg. Williams Junior Cano Granda

VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a nuestro Dios todopoderoso, quien es mi única fuente de fe, esperanza y amor. A mis padres por su trabajo y sacrificio en los años de mi carrera universitaria, gracias a ellos he llegado hasta aquí. Al amor de mi vida y fuente de todas mis inspiraciones Alondra, quien ha recorrido conmigo este camino y quien estuvo siempre en los buenos y malos momentos.

Narvález Moreno Judá Aarón

Esta investigación está dedicada a nuestro Padre Celestial por permitirme llegar hasta el final de mi carrera universitaria. A mis padres, German Alvarado Peña y Consuelo García Desposorio por siempre apoyarme y brindarme la comprensión durante todo el proceso de mi carrera universitaria. A mis hermanos, por brindarme su apoyo. A mi compañero, amigo y mi amor Aarón por acompañarme en este camino largo de la carrera universitaria.

Alvarado García Alondra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cuidar mis pasos y derramar su gracia sobre mi vida, por ser mi refugio y mi fortaleza en todo momento. A mi madre por dejarme la mejor herencia que es la fe y el temor a Dios, por los valores que me ha inculcado y por la autoridad y el ejemplo que ejerce sobre mi vida. Agradezco a mis docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi carrera universitaria de Ciencias de la Comunicación, especialmente al Profesor Carlos Conde Piminchumo por ser un ejemplo de responsabilidad, amor y respeto a esta digna profesión.

Narváez Moreno Judá Aarón

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme culminar mis estudios universitarios con mucha salud, fuerza y motivación a seguir mejorando. A la vez agradezco a mi madre y hermanos por apoyarme e impulsarme a seguir adelante y nunca rendirme, con el amor y el profesionalismo que cada uno ejerce en mí. Agradezco su apoyo y valores inculcados. A mis docentes y asesores que me apoyaron incondicionalmente y me dirigieron durante el proyecto y desarrollo de mi investigación.

Alvarado García Alondra

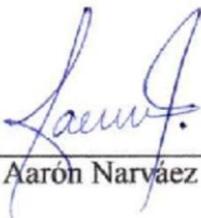
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Alondra Alvarado García, con DNI N° 70004393 y Judá Aarón Narváez Moreno, con DNI N° 70606728 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Comunicación, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.


Alondra Alvarado García


Judá Aarón Narváez Moreno

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Comunicación Interna y Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote - 2018” para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VI
PRESENTACIÓN.....	VII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.2.1 Antecedentes Locales.....	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	16
1.2.3 Antecedentes Internacionales.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Teoría de Comunicación Interna	18
1.3.2 Teoría de Productividad.....	23
1.4 Formulación del Problema.....	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos.....	31
1.7.1 Objetivo General.....	31
1.7.2 Objetivos Específicos.....	31

II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de Investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y Muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	34
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	34
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	35
2.4.3. Validez.....	35
2.4.4. Confiabilidad.....	36
2.5. Método de recolección de datos	37
2.6. Aspectos Éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VII. ANEXOS	58

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Comunicación Interna y Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote-2018”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote, de igual forma, identificar el nivel de cada variable independientemente y finalmente correlacionar la Comunicación Interna con las dimensiones de Productividad y la Productividad con las dimensiones de Comunicación Interna. Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa de diseño Correlacional siendo esta no experimental – transversal. Asimismo, el estudio se realizó con una población de 36 trabajadores, no fue necesario sacar una muestra porque nuestra población es pequeña, por lo tanto, se elaboró la investigación con la participación de todos los trabajadores. La recolección de datos se realizó a través del instrumento Cuestionario que fue puesta en la práctica por medio de la técnica Encuesta que fue aplicada a todos los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote quienes respondieron a un cuestionario de 21 preguntas correspondientes a la Comunicación Interna. Asimismo, se elaboró una encuesta de 24 preguntas correspondientes a la Productividad que fueron respondidas por los 5 Jefes de cada Área y por el Administrador que ayudaron a medir el nivel de productividad de cada trabajador, para su valoración correspondiente se utilizó la escala de Likert de 5 puntos. Se llegó a la conclusión que el nivel de correlación entre las variables Comunicación interna y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal, tiene una correlación moderada de 0.5388 (54% de correlación) y el nivel de significancia es menor a 0.05 por lo que se confirma la hipótesis de investigación, la cual es H_1 : Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018.

PALABRAS CLAVE: Comunicación Interna, Productividad, Relación, Nivel.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Internal Communication and Productivity in the workers of the Center Recreational Forestry of Chimbote City-2018", has as main objective to determine the relation between the Internal Communication and the Productivity in the workers of the Center Recreational Forestry of Chimbote, in the same way, identify the level of each variable independently and finally correlate Internal Communication with the dimensions of Productivity and Productivity with the dimensions of Internal Communication. This study corresponds to a quantitative research of Correlational design being this not experimental - transversal. Also, the study was conducted with a population of 36 workers, it was not necessary to take a sample because our population is small, therefore, the research was developed with the participation of all workers. The data collection was done through the instrument Questionnaire that was put into practice by means of the survey technique that was applied to all workers of the Center Recreational Forestry of Chimbote who responded to a questionnaire of 21 questions corresponding to Internal Communication. Likewise, a survey was developed of 24 questions corresponding to Productivity that were answered by the 5 Heads of each Area and by the Administrator who helped to measure the level of productivity of each worker, for their corresponding assessment the Likert scale of 5 was used points. It was concluded that the level of correlation between the variables Internal Communication and Productivity of workers of the Center Recreational Forestry of Chimbote, has a moderate correlation of 0.5388 (54% correlation) and the level of significance is less than 0.05. the research hypothesis is confirmed, which is H_1 : There is a relationship between the Internal Communication and the productivity of the workers of the Recreational Center of the Forest Nursery of the City of Chimbote - 2018.

KEYWORDS: Internal Communication, Productivity, Relationship, Level.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La comunicación ha adquirido una importancia fundamental en la estructura empresarial actual, el estudio de la interacción entre los miembros de una compañía sigue abriendo campos de estudio que analiza los canales de comunicación y la interrelación de las diferentes áreas administrativas a través de la emisión y recepción de códigos de información, ideologías, comportamientos o sentimientos con la finalidad de que los esfuerzos individuales de sus miembros trabajen por un propósito específico pautado por los altos mandos de una empresa, dicho proceso de interacción es denominado Comunicación Interna.

Hoy en día las grandes corporaciones reconocen a la comunicación dentro de una organización como una actividad fundamental para generar competitividad empresarial ya que genera un clima de integración entre sus miembros, incrementa sus motivaciones, repotencia la productividad corporativa y crea relaciones fluidas entre ellos, principalmente entre el cuerpo gerencial y el cuerpo social. Morales (2012), asegura que el término “Comunicación Interna” está ocupando un mayor interés llegando a ser entendida por las compañías como un elemento de rentabilidad muy importante y un socio para alcanzar metas estratégicas en distintas circunstancias.

Los canales de comunicación han ido cambiando en el transcurso el tiempo, desde los más simples hasta los más sofisticados, sin embargo, la acción comunicativa como tal siempre va a existir, ajena o no a una investigación científica. Los miembros de una empresa tienden a relacionarse entre sí mediante vínculos sociales que no necesariamente están sujetas al propósito laboral que le corresponde a cada uno.

La comunicación interna ayuda en aspectos fundamentales de la personalidad de una empresa como por ejemplo en la creación y el manejo adecuado de su identidad corporativa (misión, visión, objetivos, valores e identidad gráfica), la falta de identidad corporativa en una empresa significa la inexistencia de la misma, por lo que es indispensable fomentarla entre sus grupos de interés para que sea conocida, pero antes de ser conocida, es de suma importancia que los trabajadores se sientan identificados con la compañía donde trabajan Montúfar (2018) y para ello, los vínculos internos deben ser fortalecidos de manera estratégica, utilizando como recurso principal la correcta gestión de comunicación interna.

Sin embargo, por mucho que la comunicación dentro de una empresa es inherente a cada uno de sus miembros, esto no quiere decir que los canales de comunicación no puedan verse obstruidos por distintos tipos de barreras que comúnmente se ponen en evidencia cuando los directivos de una compañía, por diferentes circunstancias, voluntarias o involuntarias, no tienen un contacto directo con los principales grupos de influencia de sus compañías, generando conflictos internos que perjudican a la empresa y sus intereses.

Los problemas que afectan los flujos de comunicación interna son diversos, aspectos propios de una organización como su tamaño, su crecimiento geográfico, sus diferentes áreas administrativas o la diversificación de actividades alejan cada vez más al cuerpo gerencial del cuerpo social, estropeando flujos y canales de comunicación.

Sin embargo, para Kokemuller (2017) existen otro tipo de barreras de comunicación que pueden ser imperceptibles aunque igual de perjudiciales para los individuos que comparten un mismo espacio de trabajo: barreras personales, que se relacionan con las creencias y los puntos de vista de cada persona, barreras físicas, que son los ruidos y condiciones ajenas a los individuos que se quieren comunicar, barreras semánticas, que están relacionadas con la cultura, el vocabulario o el tipo de lenguaje utilizado y finalmente las barreras fisiológicas, que son provocadas por una disfunción física del individuo.

Arru (2014), en su artículo “Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa” afirma que la incorrecta gestión de la comunicación dentro de una empresa genera muchos de los problemas dentro de las organizaciones. Debido a ello se desprenden conflictos que atentan en contra de la efectividad laboral, el clima organizacional y la productividad empresarial. Arru afirma que de no resolverse correctamente estos problemas provocaría consecuencias que afecten los objetivos e intereses de la empresa, así como su imagen y reputación.

Una organización está definida por las funciones de los integrantes que la conforman sujetas a ocupaciones administrativas que planifican, organizan y dirigen a la compañía y sus intereses, el personal debe corresponder a las estrategias corporativas y los equipos de trabajo deben ser efectivos y productivos. Para ello, es importante la gestión y el cuidado de las vías de comunicación. Sin embargo, algunas compañías no reconocen o no quieren reconocer la importancia y el valor organizacional de la comunicación interna, así como su implicancia en la productividad de sus trabajadores.

Cuando hablamos de Comunicación Interna no estamos hablando de un área específica de la organización, sino de un trabajo en conjunto, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Según Morales (2012) todos los miembros de una organización deben remar en la misma dirección, los esfuerzos individuales de cada uno de los trabajadores deben sumarse para alcanzar una meta en conjunto.

No obstante, en la actualidad observamos distintos casos de contiendas laborales, rumores entre miembros de una misma empresa, quejas, preocupaciones y otro tipo de conflictos que derivan en el caos, lo cual nos permite deducir que los departamentos de comunicación interna en una empresa han pasado de ser una sugerencia a ser una urgencia.

Antezana (2013), sustenta que, en la mayoría de veces, la comunicación interna no es una prioridad dentro de las compañías, dándole más importancia a la comunicación externa. “Cuando las empresas hablan de comunicación, piensan en publicidad, marketing o comunicación externa, y la comunicación interna es el gran abandono en el Perú”.

El buen uso de la comunicación interna en una compañía hace que los recursos humanos puedan repotenciar sus habilidades mediante la motivación y la integración, con el propósito de aumentar los índices de productividad empresarial, siendo ésta la clave para impulsar el crecimiento económico que es el principal objetivo de una compañía.

Pernas (2015) afirma que la productividad empresarial mide la eficiencia con la que se utiliza el trabajo y el capital para generar valor económico. Afirma también que los altos índices de productividad significan que se consigue generar mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. De acuerdo con Porter & Schwab (2008), promover la productividad es importante porque la productividad empresarial genera mayores ingresos, así como mejores tasas de retorno de las inversiones.

Sin embargo, la productividad no solo depende de factores relacionados con el trabajo y el capital, Felsing y Runza (2002) afirman que la calidad de los trabajadores, las inversiones, la investigación, el desarrollo científico, la globalización, las leyes gubernamentales y las innovaciones tecnológicas son factores que afectan el comportamiento productivo de una compañía.

Según Felsing y Runza (2002), las compañías consideran tres factores para mejorar la productividad: Tecnológica, enfocada en cambios mayores para procesos tecnológicos y

equipamiento; Administrativa, que define la misión estratégica más idónea y aplica técnicas de gestión de operaciones y la Conductual, que se centra en el trabajador, y en como incrementar su motivación para trabajar de forma alineada a los objetivos de la empresa, ésta última es particularmente la que nos compete en la presente investigación.

Es por esto último que las grandes compañías están renovando sus políticas de comunicación interna con fines estratégicos ya que es más probable que un trabajador motivado responda eficientemente a las exigencias, sin embargo, éste parece no ser el caso de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote, debido a las grandes barreras de comunicación que existen entre algunos de sus miembros, que obstruyen el libre diálogo entre ellos.

Ante lo expuesto, la investigación pretende efectuar un diagnóstico de la Comunicación Interna entre las distintas áreas que conforman el grupo laboral del Centro Recreacional Vivero Forestal para conocer los procesos comunicativos de esta prestigiosa institución, analizarlos y contribuir mediante sugerencias y recomendaciones que sean de beneficio para la misma.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. Antecedentes Locales

Gavidia y Gómez (2017), en su tesis titulada: “Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial del Santa 2016” concluyen que del total de Trabajadores Administrativos de la MPS, el 75.5% manifestaron estar en desacuerdo en que sus opiniones sean escuchadas por el cuerpo gerencial de la institución, mientras que el 10% manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con ello, el 8,6% se encuentran muy en desacuerdo y solo el 5,7% si están de acuerdo en que son escuchados por sus superiores.

Ramírez y Napa (2014), en su tesis: “Diagnóstico en la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en el año 2014” concluyeron que del total del personal administrativo de la MDNC, el 49,2% afirma que los jefes casi siempre disponen de tiempo para atender a sus trabajadores cuando los necesitan, el 20,2% afirman que siempre tienen tiempo para ellos, el 15% sin embargo afirma que solo a veces cuentan con el tiempo para atenderlos, mientras que el 11,4%

afirma que los jefes casi nunca tienen tiempo y finalmente el 4,1% dice que la disposición de los jefes en atenderlos es inexistente.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Castillo y De la Cruz (2015), en su tesis llamada: “Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la Universidad Nacional de Trujillo – 2015” reunieron la opinión de profesores, estudiantes y personal administrativo de la facultad de Ciencias de la Comunicación, y concluyeron que el Clima Organizacional es desfavorable para el 76,5% de ellos, el 22,4% sostiene que es regularmente favorable y tan solo el 1% afirma que en la facultad el Clima Organizacional es favorable.

La misma investigación en la variable de Relaciones Humanas concluye que de toda la población encuestada el 44,9% sostiene que es desfavorable, el 28,6% afirma que la relación entre los miembros de su círculo social-laboral es regularmente favorable y finalmente el 26,5% afirma que las Relaciones Humanas favorecen a la facultad.

Según la variable de Clima Organizacional planteada en la investigación, los datos arrojan que de toda la población encuestada (profesores, estudiantes y personal administrativo de la facultad de Ciencias de la Comunicación de la UNT) el 42,9% afirma que es regularmente favorable, por otro lado, el 40,8% afirma que el Clima Organizacional es desfavorable y solo el 16,3% afirma que es favorable.

En cuanto a la variable de Comunicación Interna, el estudio sostiene que de toda la población encuestada el 65,3% es desfavorable, mientras que el 28,6% afirma que es regularmente favorable y solo el 6,1% considera favorable a la Comunicación Interna dentro de su círculo social-laboral.

Untiveros (2017), en su tesis titulada: “La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman” enfoca su investigación en los procesos de cambio que se han dado en el análisis de la Comunicación Interna debido a la intervención de las nuevas tecnologías y su importancia en el sistema empresarial. Sostienen que la Comunicación 2.0 dentro de las organizaciones ha obtenido resultados positivos como la generación de ideas innovadoras, mayor participación de los colaboradores, actitud de escucha y fidelización.

La investigación resalta también el valor agregado y estratégico de la Comunicación 2.0 en las Organizaciones, afirmando que la participación activa de los colaboradores, el

desarrollo de ideas colectivas, la actitud de escucha del personal administrativo, la transparencia de información y la efectividad en la comunicación “fortalecen el sentido de pertenencia de los colaboradores y estimulan un mayor desempeño de su labor”.

Pizarro (2017) en su tesis llamada: “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016” concluye que solo el 20% del personal muestra una eficiente productividad laboral, mientras que el 78% de los colaboradores son regularmente productivos y el 2% del personal manifiesta una deficiente productividad.

1.2.3. Antecedentes Internacionales

Celada (2013), en su investigación “Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle de Guatemala, Campus Altiplano” concluye que de todos los encuestados el 79% conoce la Misión de la UVG y el 21% no la conoce. Con respecto a la Visión de la UVG el 65,1% de la población encuestada si la conoce, mientras que el 34,9% de la población no la desconoce. Finalmente, en cuanto a los Valores de la UVG, el estudio indica que el 74,4% lo conocen, mientras que el 25,6% no lo conocen.

La misma investigación que fue aplicada a los directores, personal técnico, docentes, personal administrativo, personal de servicio y coordinadores de la UVG (Universidad del Valle de Guatemala) se llegó a la conclusión que de toda la población encuestada el 76,2% considera que la Universidad no reconoce y premia los esfuerzos realizados en el trabajo, el 16,7% considera que si, mientras que el 7,1% prefiere no responder.

Gómez (2007), en su investigación sobre “La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”, el estudio realizado a empresas e instituciones andaluzas, se concluye que el 64% de estas instituciones tienen instaurado hace más de cinco años un área de comunicación, de la misma manera el estudio indica que el 12% no tiene un área de comunicación, por otro lado, un 8% si cuentan con el área desde hace más de tres años aunque menos de cinco, un 8% corresponden a las que cuentan con este departamento

desde hace uno y tres años y finalmente un 8% corresponden a las que han instaurado el área de comunicación hace un año o menos.

El estudio de la misma manera evalúa la cantidad de personas que forman parte de las distintas Áreas de Comunicación de las instituciones estudiadas, concluyendo que un 32% corresponde a los Departamentos de Comunicación que lo conforman dos o tres personas, de la misma manera son el 32% de aquellos Departamentos de Comunicación conformado por más de cinco personas, el 16% corresponde a los que la conforma una sola persona, a su vez, el 8% está organizada por cuatro o cinco participantes y finalmente un 12% de encuestados que prefirieron no dar su opinión.

Finalmente. Fuentes (2012), en su investigación denominada: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango” sostiene que los altos mandos de cada unidad mostraron satisfacción por la labor que desarrollan sus trabajadores, y todo esto se ve reflejado en los índices de la productividad laboral; eficiencia, eficacia y efectividad, debido a que todas ellas juntas logran cumplir los objetivos y las metas determinadas para la Comisión de Recursos Humanos. Todo lo dicho se pone en evidencia al cuestionar a los altos mandos sobre el compromiso laboral y la responsabilidad de sus colaboradores con respecto a la asignación de labores, dando como resultado que el 45% de los colaboradores generalmente cumplen con las labores que se le asigna y el 50% sostiene que siempre cumplen con las labores, y solo el 5% sostiene que los colaboradores a veces cumplen con dichas labores.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Teoría de Comunicación Interna

Para entender a la Comunicación Interna como un proceso de interacción fundamental dentro de una organización es importante establecer el concepto de Comunicación Empresarial, también llamada Comunicación Organizacional. Para Guzmán (2012), Comunicación Organizacional es un proceso en el que se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos o cualquier dato que necesite ser compartido en un determinado espacio, por lo cual se convierte en el proceso más importante de las relaciones sociales dentro de una empresa. Es a su vez una actividad intelectual, debido a

que permite transmitir y adquirir conocimientos. Dentro de una organización, existen diversas variables que influyen simultáneamente en el proceso comunicativo, esto quiere decir que “el resultado final no se da en función de relaciones causa-efecto lineales y directas, sino en procesos más complejos”.

La Comunicación Organizacional es una responsabilidad compartida, debido a la capacidad que tienen todos sus miembros de comunicarse, de manera que algunos desempeñan un rol más importante dependiendo del cargo que ocupan o a la información que manejan dentro de la organización.

Según lo expuesto por Ansedo (2010), la Comunicación Organizacional se compone de elementos verbales (compuestos por los signos lingüísticos) que supone la tercera parte de la comunicación total en una organización y elementos no verbales (compuestos por los signos no lingüísticos) que contienen los dos tercios de los contenidos comunicativos en una organización, convirtiendo a este último en el componente más relevante de las relaciones interpersonales en éste espacio debido a su compleja y ambigua interpretación.

Analizar el clima organizacional sirve para medir la satisfacción que tienen trabajadores con sus compañeros y con su centro de trabajo en general. Joblers (2018). Las principales variables que condicionan el clima organizacional son: las condiciones de trabajo, la remuneración, la responsabilidad, las metas y objetivos (individuales y colectivos), la flexibilidad y el trabajo en equipo.

En relación a la Comunicación dentro de una Empresa, Artoni (2015), sostiene que estos vínculos comunicativos son los responsables de informar, motivar y comprometer a los miembros de una organización empresarial, a través de ella se circula la información interna de una compañía ya sea de manera vertical como horizontal, proporcionando una comunicación “dinámica y democrática”.

Bermúdez (2015), define la Comunicación Interna como un proceso de interacción en el que las personas intercambian información de manera correspondiente y se transmiten señales mediante un código común. Esa comunicación se traslada al ámbito organizacional como un elemento transversal donde participan todos sus miembros. El autor bajo ésta premisa entiende tres formas distintas de entender la Comunicación Interna.

- **Un Proceso Social Fundamental:** Se entiende a los procesos de comunicación interna como un intercambio de códigos entre los integrantes de una empresa.
- **Una Disciplina:** La Comunicación Interna es entendida como un campo de conocimiento humano encargado de explicar el sistema de la comunicación entre los miembros de una organización empresarial.
- **Un Conjunto de Técnicas y Actividades:** En cuanto la Comunicación Interna pueda desarrollar una metodología, una estrategia que tenga como meta agilizar y facilitar los procesos comunicativos entre los miembros de una organización.

Armas (2014), afirma que las relaciones laborales flexibles son la base de la Comunicación Interna y que estas permiten cumplir con los objetivos laborales trazados por la empresa. Éste tipo de comunicación necesita tener una retroalimentación constante para mejores resultados, de lo contrario genera pérdidas de información importante entre trabajadores que puede afectar a los clientes, a su vez, estas relaciones internas existen como “elementos globalizadores de la información”, importantes para el funcionamiento adecuado de una empresa y que influyen en la motivación de sus miembros y por consiguiente en el clima laboral, viéndose reflejado en su productividad.

También existe la Comunicación como gestión administrativa de relaciones internas, y se basa en dos clases de relaciones:

- **Comunicación Interna Rutinaria:** Son los acontecimientos, procesos y actividades, que suelen ser simples, lógicas, racionales y previsibles dentro de una organización. Éste tipo de comunicación pertenece al sistema formal.
- **Comunicación Interna No Rutinaria:** Son las interacciones humanas que contienen ideas, actitudes, creencias, valores y opiniones, que continuamente son expuestas a riesgos de ambigüedad y malentendidos.

La comunicación interna para Cristancho Dueñas (2013), es una “herramienta estratégica clave en las empresas”, debido a que una buena gestión de la información organizacional permite transmitir adecuadamente a los trabajadores los principios organizacionales que la empresa quiere promover, dando como resultado un sentido de pertenencia, lealtad y apropiación en los trabajadores con su centro laboral.

Sin embargo, muchas empresas todavía no son conscientes de lo importante que es la implementación de políticas contundentes y dinámicas de administración de la

información de la que sean parte todos los integrantes de la organización, a pesar de los complejos cambios y desafíos que supone administrar una empresa actualmente.

Katz y Khan (1986), hacen hincapié en las ventajas que se derivan de un buen uso de la comunicación interna dentro de una organización. Afirma además que la comunicación interna es un “instrumento de cambio”, la necesidad de adaptarse al entorno cambiante de una organización está implícito en el pensamiento estratégico, la comunicación interna por su lado es responsable de difundir, introducir, promover, interiorizar y sembrar en otros los nuevos conceptos y principios básicos que son parte del crecimiento empresarial.

García (2000), afirma que la Comunicación Interna es un “recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funciones, estratégicos y comportamentales de la empresa”, añade que éste proceso de interacción no es un objetivo, sino un proceso, un instrumento irremplazable que permite desarrollar nuevas capacidades, originando nuevas relaciones sociales que unen a los hombres con las organizaciones a las que pertenecen.

Kouss (2015), en su investigación “La Comunicación Interna En Las Organizaciones” entiende que la Comunicación no solo debe ser una actividad de soporte para el desarrollo de actividades dentro de una organización empresarial, sino que también debe ser un recurso que amerite una adecuada gestión, debido a que los vínculos que se forman entre los integrantes de una empresa se llevan a cabo por medio de los procesos comunicativos que hay entre ellos, definiendo compromisos, asignándose responsabilidades y contribuyendo en la interiorización de los principios de la empresa en cada uno.

Según lo publicado por medio del portal Pyme (2018), la comunicación interna es importante, porque permite que los trabajadores se sientan identificados con su centro de trabajo y no como individuos que solo van a llenar un lugar sin propósito alguno. Esto también va a mejorar considerablemente en la imagen de la empresa ya que sus trabajadores son “la cara de la empresa”.

Peña, Sánchez y Fernández. (2015), entienden la comunicación interna como una estrategia primordial de comunicación que las empresas utilizan de manera natural y establecen un modelo el cual está integrado por tres dimensiones:

- **Comunicación Interna Institucional:** Modelo de naturaleza formal, escrita y principalmente multimedia dirigida todos los miembros de una organización.
- **Comunicación Interna Interpersonal:** Gestiona el uso verbal de la palabra que se da principalmente entre líderes y grupos de trabajo de una organización.
- **Comunicación Interna Intrapersonal:** Corresponde a la manera en que los miembros de una empresa decodifican la información que reciben y la manera en que codifican los mensajes que formulan.

En conclusión, el modelo comprende medidas para la comunicación interna en todas sus dimensiones. Mientras la Dimensión Institucional calcula la eficacia de los medios y mensajes escritos, la Dimensión Interpersonal, calcula los flujos de comunicación que se genera entre los niveles intermedios y finalmente la Dimensión Intrapersonal, calcula los aspectos menos formales de la comunicación interna (rumores, chismes, etc.).

Ante las deficiencias que podrían estar teniendo la comunicación dentro de una empresa, Intxaurre (2017), afirma que es imprescindible detectar los puntos débiles de los canales de comunicación para darles una inmediata respuesta mediante un plan de comunicación interna, que no solo debe tener la aprobación de la dirección, sino también su participación activa.

Gómez (2017), sostiene que los recursos humanos son lo más valioso dentro de una empresa, argumenta no existe un sustituto natural que se acerque a la capacidad del ser humano a pesar de vivir en un entorno empresarial basado en la innovación y la tecnología, además valora el talento humano y la creatividad como cualidades únicas y altamente competitivas.

Frente a ello, las compañías se encuentran cada vez más interesadas en mejorar sus estrategias de comunicación teniendo en cuenta que los recursos humanos son los agentes fundamentales dentro de un entorno laboral, debido a esto es de suma importancia la gestión adecuada de comunicación interna para desarrollar en los trabajadores un sentir de compromiso, motivación y pertenencia.

En este sentido, Gómez (2017), destaca que un adecuado plan de comunicación interna no solo sirve para mejorar indicadores, sino también le otorga a cada persona la importancia que tienen. Los trabajadores harán suyos los objetivos en la medida que se sientan importantes para la organización, implicados y comprometidos.

1.3.2. Teoría de Productividad

Centro de Emprendimiento Juvenil (2016), define productividad como la correcta utilización de recursos con el propósito de incrementar el valor complementario en productos y servicios, optimizar la actividad productiva de una organización quiere decir: que la producción incremente sin alterar el volumen de los recursos o disminuir la cantidad de recursos sin alterar la producción. La productividad en una organización empresarial según el autor “indica el grado de utilidad de sus recursos”, ósea que al aumentar la productividad mejora el rendimiento de la empresa.

En cuanto al recurso humano y la competitividad, Centro de Emprendimiento Juvenil (2016), afirma que, para vender más, una empresa debe ser más competitiva y esto se puede conseguir teniendo en cuenta factores como el lugar geográfico, los materiales tecnológicos con los que se dispone, la materia prima, procesos de distribución, etc. Aunque finalmente es el trabajador el agente fundamental en desarrollar para la empresa donde trabaja una verdadera ventaja competitiva.

Centro de Emprendimiento Juvenil (2016) afirma que los factores que afectan insumos de entrada y el volumen de producción pueden ser de dos tipos: factores intrínsecos de la productividad (en los que tiene control el dueño de la empresa) y factores externos de la productividad (que están fuera del control de la empresa).

Centro de Emprendimiento Juvenil (2016), sostiene que los trabajadores no solo deben poseer un conocimiento idóneo para efectuar su trabajo, sino que también deben sentirse motivados para trabajar, de esta manera se fomentará la productividad del personal a través de la motivación. El autor sostiene que existen muchas maneras de motivar al personal, por ejemplo, mediante los salarios e incentivos financieros, estabilidad laboral, salud y seguridad, la retribución y evaluación del desempeño, el trabajo en equipo y la capacitación.

Centro de Emprendimiento Juvenil (2016), afirma que es importante que una empresa cuenta con una cultura organizacional que busque la comodidad del trabajador y por consiguiente su eficiencia y productividad. La cultura organizacional está conformada por: los valores empresariales, el código de conducta, la no discriminación, el entablar diálogo entre jefe y trabajador y el manejo de conflictos. Bonilla (2012), asegura que desarrollar productividad es crear ventaja competitiva y que es necesario que los grandes Estados propiciar su crecimiento dentro de sus políticas

gubernamentales de comercio. Sostiene además que la informalidad limita el crecimiento de la productividad y es necesario eliminar las barreras estructurales que limitan su desarrollo.

Prescott (1997), Premio Nobel de Economía en 2004, resalta la importancia de la productividad como fuente de crecimiento económico, también asegura que hace falta un estudio más profundo de todas sus dimensiones e implicancias económicas.

Bonilla (2012), sostiene que la productividad, establece la relación entre recursos disponibles, las unidades productivas y su valor para potenciar la capacidad competitiva. Señala además que en toda actividad económica se debe trazar como meta primordial el desarrollo productivo, ya que su correcta gestión significa el buen uso de los recursos en las organizaciones empresariales, países, instituciones, etc.

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015), definen a la productividad como un indicador que mide la eficiencia con la que el capital y el trabajo son utilizados para producir valor económico. Una elevada productividad significa generar altos índices de valor económico con poco capital o trabajo, en cuanto a términos económicos se refiere, la productividad es cualquier crecimiento productivo que no requiera incrementos en el capital, trabajo o cualquier otro aspecto.

Para Sanmartín (2018), El grado de compromiso de los equipos de trabajo dentro de su centro de trabajo es la diferencia entre una organización que sobrevive y una que cae en circunstancias adversas. Mientras que Wagner y Harter (2006), afirman que, tanto en los tiempos buenos como en los malos, un deficiente grado de involucración reduce la productividad y los beneficios.

Para impulsar el crecimiento económico es necesario el crecimiento en productividad, fomentarla es de suma importancia porque las organizaciones que producen más sostienen un mayor margen de ingresos, así como un mejor retorno de lo invertido, Porter y Schwab (2008). Es por esto que existen diversas técnicas y herramientas para impulsar el crecimiento productivo y la calidad en las empresas, con el objetivo de establecer y mantener un constante interés de los trabajadores por mejorar sus resultados, utilizar efectivamente las instalaciones y maquinarias, garantizar la instauración, así como las actualizaciones permanentes en los procesos y periodos adecuados de la realización de actividades, cuidando que al hacerlo repercuta negativamente sobre el clima laboral.

Hernández y Rodríguez (2002), determinan que la productividad se puede medir mediante el total de insumos utilizados (materiales, máquinas y mano de obra). Conceptos como eficiencia y eficacia también van de la mano con productividad ya que esta última es la diferencia de ambas, esto indica que dentro de una misma empresa se encontrarán trabajadores con diferentes niveles de productividad.

AdminITEMSA (2014), sostiene que la única manera que una empresa pueda crecer y alcanzar sostenibilidad, competitividad y rentabilidad es por medio de una buena productividad. El autor además define el término productividad como la correlación que existe entre el número de bienes y servicios que se producen y los recursos que se utilizan para producirlos y mediante ello determinar la medida en la que rinden los recursos materiales y los recursos humanos.

Asimismo, AdminITEMSA (2014), afirma que productividad equivale a rendimiento desde la perspectiva de recursos humanos y que un trabajador es productivo en la medida que obtenga el máximo posible de productos con los recursos y el periodo de tiempo con el que dispone.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), en su investigación acerca de las tendencias mundiales de empleo asegura que, en la mayoría de países, la correlación entre la productividad laboral y el salario real se destruyó desde hace más de treinta años, ésta desconexión se da por la inconformidad en el repartimiento de salarios flexibles y en los retrasos en los acuerdos con respecto a las regulaciones laborales y los costos, dando como resultado un ingreso total menor en relación a la cantidad de los salarios reales.

Felsing y Runza (2002), sostienen que los procesos productivos son utilizados como indicadores que refleja la optimización de recursos para generar bienes y servicios. Ambos definen la productividad como una correlación entre los recursos que se utilizan y los productos generados y demuestra la eficiencia con la cual los recursos humanos, económicos, naturales y tecnológicos son utilizados para la producción de la empresa.

El estudio realizado también señala una frecuente confusión del término “productividad” con los conceptos básicos de eficiencia y eficacia, siendo el primero el resultado de la producción real con la producción estimada y la segunda el nivel en que se las metas trazadas son completadas. Esto quiere decir que la efectividad es la manera en que se da un conjunto de resultados mientras que la eficiencia es la manera en la que se utilizan los recursos para lograrlos. La productividad es una combinación de ambas.

Para un mayor entendimiento de la teoría relacionada con las variables de la investigación se ha recurrido a información complementaria que ayudará a entender los conceptos más relevantes.

Productividad Laboral

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015), definen a la productividad laboral como un indicador que mide cuanto se consigue producir por cada hora trabajada. Ésta medición se lleva a cabo por medio del Índice Global de Productividad Laboral de la Economía (IGPLE). El IGPLE se consigue cuando se relaciona el Producto Bruto Interno (PBI) de tres meses en términos totales con el número de horas trabajadas en el país. Dando como resultado PBI por persona empleada o, el PBI por hora de trabajo en caso se quiera utilizar el número de horas trabajadas INEGI (2015).

Clima Organizacional

Alvarado y Soto (2015), la definen como el contexto social entre los miembros de una organización y en cual se crean relaciones y vínculos íntimamente ligados al nivel de cuan motivados están los trabajadores y determina objetivamente las circunstancias donde el clima organizacional genera dichas motivaciones. Además, afirman que un colaborador debe sentirse bien consigo mismo y con su entorno laboral para poder trabajar en niveles óptimos y sea más productivo. Es beneficiosa cuando existe una satisfacción de necesidades personales y la prominencia moral de cada uno de los colaboradores, y es desfavorable cuando estas necesidades no son satisfechas.

Motivación Laboral

A lo largo de la historia se han desarrollado una gran cantidad de teorías que buscan la clave fundamental del estado motivacional que permita demostrar los estímulos que aportan energía y voluntad al comportamiento del trabajador, es decir, “el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de la persona” Naranjo (2009).

La Motivación Laboral es asumir altos niveles de esfuerzo hacia metas laborales de manera acertada, las mismas que se encuentran íntimamente relacionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal; entendiendo la necesidad como el deseo interior de un trabajador que supone determinadas acciones como de mayor interés personal, Peña (2015).

Relaciones Sociales

Abraham Maslow (1943), propone la teoría de la motivación humana en su famosa obra “A Theory of Human Motivation”, considerada como una de las teorías más significativas en el campo de la gestión empresarial y comportamiento organizacional. Maslow plantea cinco necesidades de manera jerárquica que motivan a las personas las cuales son: Necesidades Fisiológicas, Necesidades de Seguridad, Necesidad de Relaciones Sociales, Necesidades de Estima y Necesidades de Autorrealización.

Las Relaciones Sociales son consideradas parte de estas cinco jerarquías y están íntimamente ligadas al proceso afectivo del individuo mediante la necesidad de asociación, participación, aceptación y pertenencia dentro de su círculo social. Ésta necesidad nos permite mantener relaciones interpersonales positivas y saludables; la amistad, la confianza y el amor hacen una convivencia más llevadera.

Comunicación 2.0

La Comunicación 2.0, Web 2.0 o Web Social Arroyo (2014), es aquella que gestionan las organizaciones y marcas en el entorno digital para difundir su reputación organizacional de manera masiva. Comprende aquellos sitios o plataformas digitales que permiten organizar, facilitar y compartir todo tipo de información. La evolución de la Comunicación pasa de ser estática (Comunicación 1.0) a dinámica (2.0) gracias a la presencia permanente del usuario.

Éste tipo de comunicación permite a los usuarios interactuar y relacionarse entre sí, pueden generar su propio contenido, organizar y ser parte de comunidades y hacer uso de los servicios web como aplicaciones, redes sociales, alojamiento de información, creación de blogs, etc.

Identidad Corporativa

Entendemos como Identidad Corporativa al paradigma o estructura mental que tienen determinadas personas sobre alguna organización empresarial, Capriotti (2009). Ésta estructura ideológica tiene que presentarse en todas las expresiones comunicativas, acciones, propiedades, producciones y actuaciones de la empresa. La construcción de una identidad empresarial supone unificar toda la diversidad de ideas que tienen las personas sobre los productos, actividades, inclusive sobre la conducta que debe tener la empresa frente a ellos. Tener identidad dentro de una empresa podrá permitirle a la organización

enriquecerla de valores diferenciadores en relación a otras organizaciones, que la marca pueda fidelizarse en sus grupos de interés, que mejores inversores sean atraídos ya que estos estarán poniendo sus ojos en las empresas de mejor reputación.

Estrategias de Branding Interno

Hablar de Branding es hablar de un proceso de construcción de la marca orientada a resaltar sus valores y atributos, abarcando ámbitos comerciales (bondades del producto o servicio) y ámbitos sensoriales (percepciones, sensaciones y experiencias) con el fin de posicionarlo en la mente del público.

Todas las prácticas que se llevan a cabo adentro de una compañía para que los trabajadores opten por tomar ciertos principios, valores y la marca de la empresa en la que cumplen funciones para que después sean transmitidas al cliente son estrategias de Branding interno. Sin embargo, pocas organizaciones reconocen la importancia del branding interno en su desempeño. Los empleados son quienes difunden el valor de la marca y no los anuncios publicitarios, Tamm (2015).

Una correcta gestión del Branding Interno hará que los miembros de la empresa valoren su centro de trabajo, Formanchuk (2011), de esa manera iniciará una conexión óptima entre el colaborador y la empresa donde trabaja, lo que más adelante se dará a notar cuando la idea de pertenecer a la empresa genere orgullo en ellos mismos.

Flujos de Comunicación

Para Kreps (1990) citado por Lucas (2013, p. 468) la Comunicación Interna es el conjunto de ideas que se reparten mediante por medio de interacciones entre los miembros de una compañía. Según Lucas, la Comunicación Interna concentra su atención en los procesos mediante los cuales los trabajadores cumplen con las tareas señaladas por sus jefes. Los Flujos de Comunicación también corresponden a los canales de información de datos que aceleran la realización de dichas tareas.

Con respecto a las variables, aunque algunos autores señalan la existencia de otro tipo de flujos en las organizaciones, Lucas (2013) identifica dos tipos: horizontal (comunicación entre compañeros) y vertical (comunicación ascendente propia del liderazgo y comunicación descendente que tiene un carácter más irregular y que ha sido desplazado por sus inconsistencias jerárquicas).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe relación entre la comunicación interna y la productividad en los Trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote - 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Conveniencia

La presente investigación es de conveniencia para el Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote, porque los autores conocen el nivel de eficiencia y deficiencia en los canales de comunicación dentro de la organización, a su vez se pretende determinar si se relaciona o no con la productividad.

1.5.2. Relevancia Social

Los registros bibliográficos e investigaciones aseguran que la comunicación interna en el Perú no es una prioridad dentro de las compañías dándole más fuerza a la comunicación externa, es por ello la importancia del presente estudio, debido a que identifica el nivel de comunicación interna y productividad entre los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote, la cual será sometida a una rigurosa evaluación y mejora por las autoridades pertinentes.

1.5.3. Implicaciones Prácticas

Diversos estudios demuestran que la comunicación interna en el Perú no es muy atendida, por lo tanto, la presente investigación además de contribuir con un bagaje teórico, también busca proyectar un plan de mejora los flujos de comunicación interna en empresas del mismo rubro. La investigación beneficia directamente a los Centros Recreacionales, quienes pueden recibir las recomendaciones adecuadas para una mejor gestión de sus canales de comunicación interna.

1.5.4. Valor teórico

La presente investigación tiene una relevancia teórica sobre los conceptos básicos de la comunicación dentro de las organizaciones que servirá como un indicador de los niveles de productividad en una empresa, la investigación pretende servir además como un sustento teórico que pueda ser utilizado para próximos estudios en instituciones equivalentes al rubro del Vivero Forestal de Chimbote.

1.5.5. Utilidad Metodológica

La presente investigación realizó dos cuestionarios de preguntas para obtener respuestas directas e identificar el nivel de comunicación interna dentro del Vivero Forestal de Chimbote y establecer si se correlaciona con la productividad de cada uno de los trabajadores de cada área de trabajo. De igual manera se tendrá una base documental sobre comunicación interna y productividad para futuros estudios en Instituciones relacionadas.

1.6. HIPÓTESIS

Hi: Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018.

Ho: No existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote- 2018

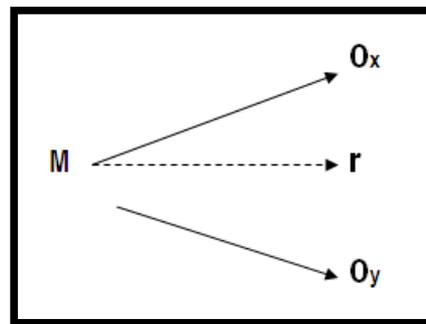
1.7.2. OBEJTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.
- Identificar el nivel de productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018.
- Correlacionar las dimensiones de Comunicación Interna con la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.
- Correlacionar las dimensiones de Productividad con la Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El presente proyecto utilizó un diseño de investigación no experimental esto se debe a que no se busca una manipulación deliberada en la variable, solo se realiza la observación de su ambiente natural para luego hacer un diagnóstico transversal ya que busca estudiar variables en un tiempo definido, único y no tiene como finalidad hacer seguimientos continuos a las variables a través del tiempo, Hernández, Fernández y Baptista (2014). También se presentará un modelo correlacional esto debido a que se mostrará la relación que tienen las dos variables, el cual se presenta a continuación:



Donde:

- M:** Muestra estudiada por los colaboradores del Centro Recreacional Vivero Forestal
- r:** Correlación de las variables
- Ox:** Comunicación Interna
- Oy:** Productividad

2.2 Variables, Operacionalización

Las Variables que se presentan en el estudio son:

- **Variable independiente:** Comunicación Interna
- **Variable dependiente:** Productividad

2.3. Población y muestra

- **Población:** Está conformada por todos los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote, con un total de 36 trabajadores entre operarios y administrativos.
- **Muestra:** Debido a que el número de colaboradores es una cantidad finita no fue necesario sacar una muestra.

De acuerdo a la escala de Likert se determinaron puntajes para cada alternativa.

Escalas	Puntajes
Siempre	5
Casi siempre	4
Ocasionalmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

La posibilidad de puntaje máximo fue 105 en nuestra primera variable de Comunicación interna, de esta manera se fijaron tres intervalos proporcionales de ocurrencia de la variable en estudio tal como se determina en la siguiente tabla.

Escalas	puntaje
Bajo	0 – 35
Regular	36 – 70
Alto	71 - 105

La posibilidad de puntaje máximo fue 120 en la segunda variable de Productividad, de esta manera se fijaron tres intervalos proporcionales de ocurrencia de la variable en estudio tal como se determina en la siguiente tabla.

Escalas	Puntaje
Bajo	0 – 40
Regular	41 – 80
Alto	81- 120

La posibilidad de puntaje para las dimensiones de Comunicación Interna fueron las siguientes:

Dimensiones de Comunicación Interna					
	Barreras de Comunicación	Flujos de Comunicación	Identidad Corporativa	Compromiso	Clima Organizacional
Bajo	0 – 6	0 – 3	0 – 8	0 – 4	0 – 11
Regular	7 – 13	4 – 6	9 – 16	5 – 9	12 – 23
Alto	14 - 20	7 - 10	17 – 25	10 - 15	24 – 35

La posibilidad de puntaje para las dimensiones de Productividad fueron las siguientes:

Dimensiones de Productividad					
	Efectividad Laboral	Trabajo	Motivación	Cultura Organizacional	Recursos
Bajo	0 – 9	0 – 4	0 – 8	0 – 9	0 – 6
Regular	10 – 19	5 – 9	9 – 16	10 – 19	7 – 13
Alto	20 – 30	10 - 15	17 – 25	20 – 30	14 – 20

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad descriptiva

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Con respecto a los objetivos del presente proyecto de investigación se designó la utilización de dos encuestas como técnica de recolección de datos, en relación a lo señalado por Grande y Abascal (2008) la técnica consiste en recopilar información mediante respuestas proporcionadas por parte de las personas que están siendo sujetas a la investigación, para ello, la primera encuesta fue aplicada a los trabajadores de todas las áreas del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote y la segunda se efectuó únicamente a los jefes de cada área, ambas encuestas contaron con preguntas cerradas y correspondientes a las variables establecidas por los autores de la investigación, de tal manera que pudieron ser evaluadas y contrastados para cumplir de manera objetiva con los propósitos de la presente investigación.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a los propósitos científicos, se optó por aplicar el cuestionario de preguntas que sirve como instrumento para la recolección de datos ya que permitió proporcionar información que determinó la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote.

De la misma manera esto ayudó a recoger información de las dimensiones del estudio y definir las conclusiones en correlación a los objetivos anteriormente planteados. Hernández, (2014).

2.4.3. Validez

Para garantizar que los instrumentos de investigación cuenten con una validez científica. y con respecto a lo estipulado por Hernández (2014), en la que define validez como el nivel en el que el instrumento donde se recolectará cada dato realice el estudio o juicio de las variables del estudio teniendo en cuenta los conceptos de objetividad y veracidad en los resultados. Se desarrolló un filtro donde el instrumento de recolección de datos poseyera en su contenido una validez estructuralmente sólida, de esta manera se definió la Operacionalización de cada variable determinadas para el presente estudio (dimensiones e indicadores), donde se tuvo en cuenta el marco teórico y todas las contribuciones de investigaciones que previamente hayan sido desarrolladas y que se relacionen a la Comunicación Interna y Productividad, así como los antecedentes que sirven como una base de validez hacia nuevas vertientes y descubrimientos teóricos.

Considerando todo lo anteriormente señalado, el proceso de validación se realizó bajo la supervisión de tres especialistas quienes acreditaron los instrumentos de recolección de datos. El primer especialista quien validó los instrumentos desde el enfoque metodológico fue el Magister en Gestión del Talento Humano Cardoza Sernaqué Manuel Antonio quien trabaja en el Departamento de Investigación de la UCV sede Chimbote. desde el punto de vista temático validaron el Magister en Relaciones Públicas Sánchez Vásquez Carlos Alexis quien además trabaja como docente en la Universidad Nacional del Santa y la Licenciada en Comunicación Social García Valencia Gesabell Vanessa quien trabaja en el Área de Imagen de la Fiscalía de Nuevo Chimbote.

2.4.4. Confiabilidad

Para precisar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, o sea si los instrumentos contienen resultados coherentes y de consistencia, Hernández (2014), se aplicó el Alfa de Cronbach. El Alfa de Cronbach es un proceso metodológico aplicado para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos a través de un conjunto de ítems que tienen el mismo constructo o dimensión teórica y que poseen una correlación alta. En la medida que más se acerque el valor del alfa, la consistencia interna de los ítems examinados es mayor.

Encuesta piloto realizada a Trabajadores del Mirador de Chimbote - Alfa de Cronbach

Para el análisis de confiabilidad se aplicó una encuesta piloto posteriormente examinada en el software estadístico SPSS en su versión 23 donde se obtuvo un Alfa de Cronbach equivalente a 0,830 donde la fiabilidad es buena.

Confiabilidad de la encuesta Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,830	21

Fuente: SPSS Versión 23

Encuesta Piloto realizada a Jefes Administrativos del Mirador de Chimbote – Alfa de Cronbach

Para el análisis de confiabilidad se aplicó una encuesta piloto posteriormente examinada en el software estadístico SPSS en su versión 23 donde se obtuvo un Alfa de Cronbach equivalente a 0,979 donde la fiabilidad es excelente

Confiabilidad de la encuesta de Productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,979	24

Fuente: SPSS Versión 23

La confiabilidad de todos los ítems para identificar si alguno es eliminado por lo que se considera que ningún ítem debe ser eliminado debido a que sus correlaciones son positivas

2.5. Método de recolección de datos

Para la realización de recolección de datos se usó la prueba de hipótesis de correlación de Rho de Spearman, procedimiento que permitió determinar la correlación de las variables. Es una técnica no paramétrica, eso quiere decir que es libre de demostrar que proviene de una distribución conocida, se usa para la cuantificación de dirección e intensidad de la correlación en el caso de que las variables se determinen mediante un nivel de medición ordinal. Esta es una técnica estadística no paramétrica, debido a que su distribución por muestra exacta se puede identificar sin saber los parámetros de la distribución de probabilidad conjunta de X y Y. El procedimiento estadístico tuvo como soporte el software R, de uso libre sin necesidad de una licencia por su uso. Para el contraste de hipótesis el método Rho de Spearman nos permitió además conocer el nivel de significancia. La significancia es un concepto estadístico asociado a la verificación de una hipótesis. Un resultado significativo es un resultado fiable. En vista de una aserción estadísticamente de significancia podemos precisar que, al hacer la misma investigación, bajo las mismas circunstancias, pero con otra muestra, se lograría concluir algo similar, o medianamente equivalente.

Para este proceso estadístico, la significancia se determina mediante el p-valor. Éste valor transcurre del 0 al 1. La significancia de una correlación se dará si su p-valor es inferior a 0,05. Si $r=0$ hemos de suponer que no existe significancia estadística, por lo tanto, (no existe la información suficiente para rechazar la no correlación entre las variables, por factores como tamaño de muestra o variabilidad en la respuesta). Por otro lado, tenemos que p-valor es menor a 0,05 la premisa queda automáticamente suspendida y podemos decir entonces que la r no es 0 y permanecemos con el signo y la magnitud de la r calculada (Existe correlación entre las variables estudiadas). El análisis requirió éste método estadístico correlacional causal para determinar el tipo de correlación existente entre la Comunicación Interna y la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote. Esto se ve reflejado en los resultados plasmados en tablas y figuras expresadas en porcentajes, los cuáles

fueron interpretados para un mejor entendimiento de los datos Posteriormente se procedió a ordenar la información con la finalidad de elaborar cuadros y gráficos estadísticos, a fin de que estos sean descritos, correlacionados y posteriormente sean contrastados con las hipótesis formuladas.

2.6. Aspectos Éticos

El presente proyecto de investigación se encuentra respaldado por todos los aspectos de autenticidad, de tal manera que existen aspectos de carácter ético que hemos tenido en cuenta durante su diseño, desarrollo y ejecución.

En primer lugar, el evitar cualquier tipo de plagio, apoyándonos únicamente en aportes científicos correctamente citados, en segundo lugar, el evitar cualquier tipo de manipulación de la información o de datos relacionados a la Institución que será objeto de nuestro estudio, debido al compromiso que tenemos de brindar un aporte al Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote mediante información real y verificada.

III. RESULTADOS

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar el nivel de Comunicación Interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

Tabla N° 01: Nivel de Comunicación Interna en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-35; Regular: 36-70; Alto: 71 a más

COMUNICACIÓN INTERNA		
Niveles	Frecuencia	% Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	7	19
Alto	29	81
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

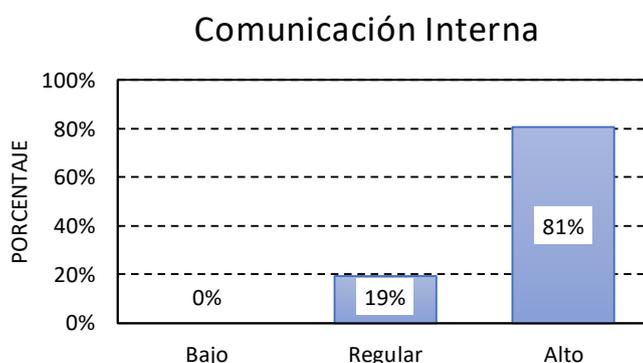


Figura N° 01: Nivel de Comunicación Interna en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 01; el nivel de Comunicación Interna en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 81% de trabajadores, regular en un 19% de trabajadores y bajo en un 0%.

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar el nivel de Productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

Tabla N° 02: Nivel de Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-40; Regular: 41-80; Alto: 81 a más

PRODUCTIVIDAD		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	8	22
Alto	28	78
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

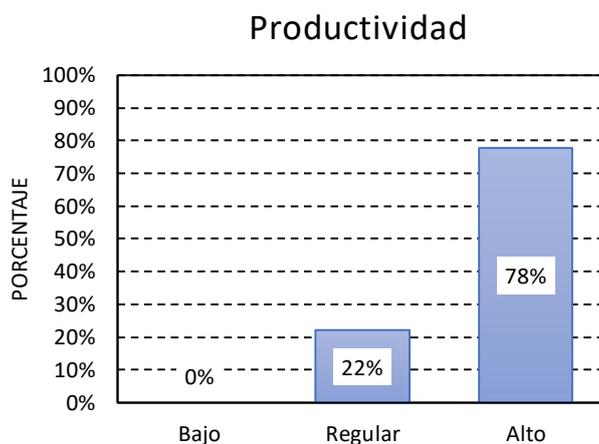


Figura N° 02: Nivel de Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 02; el nivel de Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 78% de trabajadores, regular en un 22% de trabajadores y bajo en un 0%.

3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Correlacionar las dimensiones de Comunicación Interna con la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

Tabla N° 03: Correlación entre Barreras de Comunicación y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Barrera de Comunicación	Coefficiente de correlación	0.3207545
	p_value	* 0.05648
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación no es significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 03 se realiza la prueba de correlación significativa entre Barreras de comunicación y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0,05648 siendo mayor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.3207545 por lo que se da a notar que ambas la correlación es no significativa.

Tabla N° 04: Correlación entre Flujos de Comunicación y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Flujos de Comunicación	Coefficiente de correlación	0.1403463
	p_value	*0.4143
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación no es significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 04 se realiza la prueba de correlación significativa entre flujos de comunicación y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0.4143 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.1403463 por lo que se da a notar que la correlación no es significativa.

Tabla N° 05: Correlación entre Identidad Corporativa y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Identidad Corporativa	Coefficiente de correlación	0.192691
	p_value	*0.2602
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación no es significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 05 se realiza la prueba de correlación significativa entre Identidad Corporativa y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0.2602 siendo mayor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.192691 por lo que se da a notar que la correlación no es significativa.

Tabla N° 06: Correlación entre Compromiso y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Compromiso	Coefficiente de correlación	0.2216638
	p_value	* 0.1938
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación no es significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 06 se realiza la prueba de correlación significativa entre Compromiso y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0.1938 siendo mayor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.2216638 por lo que se da a notar que la correlación no es significativa.

Tabla N° 07: Correlación entre Clima Organizacional y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	0.1398096
	p_value	* 0.4161
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación no es significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 07 se realiza la prueba de correlación significativa entre Clima Organizacional y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0.4161 siendo mayor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.1398096 por lo que se da a notar que la correlación no es significativa.

3.4. OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Correlacionar las dimensiones de Productividad con la Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

Tabla N° 08: Correlación entre Efectividad Laboral y Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Comunicación Interna
Efectividad Laboral	Coeficiente de correlación	0.4541302
	p_value	* 0.0054
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 08 se realiza la prueba de correlación significativa entre Efectividad Laboral y Comunicación Interna donde el valor de significancia es equivalente a 0.0054 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.4541302 por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

Tabla N° 09: Correlación entre Trabajo y Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Comunicación Interna
	Coeficiente de correlación	0.3826381
Trabajo	p_value	*0.02127
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 09 se realiza la prueba de correlación significativa entre Trabajo y Comunicación Interna donde el valor de significancia es equivalente a 0.02127 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.3826381 por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

Tabla N° 10: Correlación entre Motivación y Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Comunicación Interna
	Coeficiente de correlación	0.3993917
Motivación	p_value	*0.01581
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 10 se realiza la prueba de correlación significativa entre Motivación y Comunicación Interna donde el valor de significancia es equivalente a 0.01581 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.3993917 por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

Tabla N° 11: Correlación entre Cultura Organizacional y Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Comunicación Interna
Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	0.4708061
	p_value	*0.003756
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 11 se realiza la prueba de correlación significativa entre Cultura Organizacional y Comunicación Interna donde el valor de significancia es equivalente a 0.003756 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.4708061 por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

Tabla N° 12: Correlación entre Recursos y Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Comunicación Interna
Recursos	Coefficiente de correlación	0.4696658
	p_value	*0.003852
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

Interpretación: En la tabla N° 12 se realiza la prueba de correlación significativa entre Recursos y Comunicación Interna donde el valor de significancia es equivalente a 0.003852 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.4696658 por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

3.5. OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote- 2018

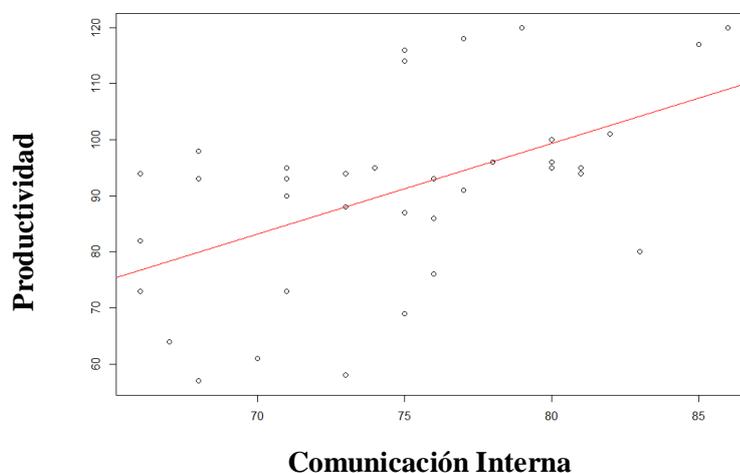
Tabla N° 13: Correlación entre Comunicación Interna y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Rho de Spearman		Productividad
Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	0.5388
	p_value	* 0.0006982
	N	36

Fuente: Elaboración Propia

*. La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN:



Interpretación: En la tabla N° 13 se realiza la prueba de correlación significativa entre Comunicación Interna y Productividad donde el valor de significancia es equivalente a 0.0006982 siendo menor que 0,05 y su coeficiente de correlación es equivalente a 0.5388 (54% de correlación) por lo que se da a notar que la correlación es altamente significativa.

DISCUSIÓN:

El resultado obtenido en relación a la variable Comunicación Interna de la investigación refleja que el 81% de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote indican que la Comunicación Interna es alta, mientras que el 19% manifiesta que es regular. Estos resultados difieren a los obtenidos por Castillo y De la Cruz (2015), en su tesis titulada: “Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la Universidad Nacional de Trujillo – 2015” en el que se concluye que de toda la población encuestada el 65% de la Comunicación Interna dentro de su círculo social-laboral es desfavorable, mientras que el 29% sostiene que es regularmente favorable y solo el 6% considera que es favorable. Asimismo, la presente investigación obtuvo resultados similares a los encontrados por Ramírez y Napa (2014), en su tesis titulada: “Diagnóstico en la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote en el año 2014” quienes señalan que, del total del personal administrativo, el 45% de trabajadores casi siempre se comunican con los directivos por medios escritos y tecnológicos; por otro lado, el 18% de trabajadores casi nunca pueden comunicarse con los directivos, mientras que el 20% del personal administrativo pueden comunicarse con los directivos ocasionalmente. La investigación además concluye que la Comunicación Interna debe ser fortalecida porque hay problemas como la circulación de rumores o malentendidos y actitudes negativas de parte de los empleados que afectan sus relaciones interpersonales. Al respecto, Armas (2014), asegura que la Comunicación Interna debe basarse en relaciones laborales flexibles que permitan alcanzar los objetivos y metas propuestas que además debe tener una retroalimentación constante para mejores resultados, de otro modo se perdería numerosa información que los trabajadores pueden ofrecer y que es de mucha importancia para llenar las necesidades de los clientes. El resultado obtenido en la presente investigación en relación a la variable de Productividad evaluada por los jefes de Área del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote muestra que el 78% de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote tienen una alta Productividad, mientras que el 22% de trabajadores tienen una Productividad regular. Estos datos difieren a los señalados por

Pizarro (2017) en su tesis “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016” al concluir que solo el 20% del personal muestra una eficiente productividad laboral, mientras que el 78% del personal muestra una productividad medianamente eficiente y el 2% del personal manifiesta una deficiente productividad. Al respecto, Bonilla (2012), sostiene que en toda actividad económica se debe proponer como objetivo prioritario el desarrollo de la productividad, ya que su dinámica refleja el uso eficiente de los recursos con los que cuentan las empresas, a su vez (Porter y Schwab, 2008) aseguran que para generar mayor economía es necesario el crecimiento en productividad, fomentarla es importante porque las organizaciones más productivas tienden a sostener mayores ingresos, así como mejores tasas de retorno de inversión. Asimismo, AdminITEMSA (2014), afirma que productividad equivale a rendimiento desde el punto de vista de recursos humanos y que un trabajador es productivo en la medida que obtenga el máximo posible de productos con los recursos y el periodo de tiempo con el que dispone.

El tercer objetivo específico corresponde a la correlación existente entre las dimensiones de comunicación interna con la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote, sin embargo, el resultado muestra que no existe correlación. Al respecto, García (2000), afirma que la Comunicación Interna es un medio de gestión organizacional que mide el logro de metas corporativas, objetivos organizacionales, funciones y comportamientos dentro de la empresa, añade que éste proceso de interacción no es un fin, sino un medio, un instrumento que no se puede sustituir y que sirve para lograr nuevas habilidades, que significan las nuevas relaciones sociales que unen a los hombres con las organizaciones a las que pertenecen. De lo anteriormente señalado, se puede deducir que las dimensiones de comunicación interna al trabajar por separado no son lo suficientemente determinantes en el desarrollo de productividad debido a los objetivos específicos que tienen cada una de ellas, dichas dimensiones no necesariamente tienen como objetivo generar valor económico sino buscan propósitos específicos como el orden, la disciplina, la organización, el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, fidelidad y apropiación en los trabajadores con su centro laboral, etc.

El cuarto objetivo específico corresponde a la correlación que hay entre las dimensiones de productividad con la comunicación interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote, el resultado obtenido en la matriz de

correlaciones muestra que si existe correlación. Al respecto, Felsing y Runza (2002), afirman que la productividad es utilizada como un indicador que refleja la optimización de recursos para la producción de bienes y servicios. A su vez, Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) definen la productividad como una medida que indica la eficiencia con la que es utilizado el trabajo y el capital para producir valor económico. De la misma manera Pernas (2015), sostiene que la productividad empresarial es una medida de qué tan eficientemente se utiliza el trabajo y el capital para producir valor económico. De acuerdo con Porter & Schwab (2008), las compañías más productivas tienden a sostener mayores ingresos, así como mejores tasas de retorno de las inversiones. De lo anteriormente señalado, a diferencia de los distintos propósitos que tienen los procesos de Comunicación dentro de una empresa; la Productividad tiene la única intención de generar valor económico y teniendo en cuenta su naturaleza unidireccional es que se puede justificar la independencia de sus dimensiones, ya que todas comparten el mismo propósito, explicando el porqué de su alta significancia al ser correlacionadas de manera independiente con la Comunicación Interna.

Finalmente, en cuanto a la correlación entre la Comunicación Interna y la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote indica que existe una moderada correlación (54%), siendo además altamente significativa su correlación. Esta correlación se ve reflejada en lo investigado por Fuentes (2012), que en su tesis “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango” los encargados de cada área reflejaron estar conformes con la labor que desarrollan sus trabajadores, y todo esto se ve reflejado en los índices productivos; efectividad, eficiencia y eficacia de manera que al combinar estos tres aspectos se consigue lograr los objetivos pautados para los recursos humanos. Todo esto se pone en evidencia al cuestionar a los jefes de área si sus subalternos son puntuales con el cumplimiento de objetivos que se determinan, dando como resultado que el 45% de los colaboradores generalmente cumplen con las labores que se le asigna y el 50% sostiene que siempre cumplen con las labores, y solo el 5% sostiene que los colaboradores a veces cumplen con dichas labores. Al respecto, Arru (2014), afirma que la mala gestión de la comunicación interna en una empresa daña la eficiencia, la eficacia, la productividad y el clima laboral de sus trabajadores.

Finalmente el Centro de Emprendimiento Juvenil (2016), afirma que es importante que una empresa cuente con una cultura organizacional que busque la comodidad del trabajador y por consiguiente su eficiencia y productividad. Es por esto que existen diversas técnicas y herramientas para impulsar el crecimiento de la productividad y la calidad en las empresas, con el objetivo de establecer y sostener un estado de interés por que los resultados mejoren, desarrollar un efectivo y sostenible uso de las instalaciones y maquinarias, garantizar la creación y la constante actualización de la metodología y ejecución idónea del trabajo, sin que todo esto conlleve a represalias negativas sobre el clima institucional. De lo anteriormente señalado, el soporte teórico de la presente investigación justifica la correlación existente entre Comunicación Interna y Productividad, correlación que fue confirmada mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman donde las variables tienen una correlación moderada de 54%. Ante ello se puede deducir que la Comunicación Interna tiene un efecto sobre la Productividad siempre y cuando se desarrolle un plan que incluya todas las dimensiones de Comunicación Interna trabajando en conjunto, considerando el bajo impacto que tiene cada dimensión por separado (tabla 03, 04, 05, 06 y 07). Por otro lado se debe tomar en cuenta que la correlación no es lo suficientemente significativa para afirmar que la Comunicación Interna es el único proceso organizacional para desarrollar productividad; Felsinger y Runza (2002) afirman que la calidad de los recursos humanos, las inversiones, la investigación, el desarrollo científico, la globalización, las leyes gubernamentales y las innovaciones tecnológicas son factores que también afectan el comportamiento productivo de una compañía. Sin embargo la correlación si es lo suficientemente significativa para afirmar que una buena gestión de Comunicación Interna permitirá mejorar los índices de productividad debido a que el buen uso de la comunicación interna en una compañía hace que los recursos humanos puedan repotenciar sus habilidades mediante la motivación y la integración, con el propósito de aumentar los índices de productividad empresarial, Antezana (2013).

CONCLUSIONES:

1. El nivel de Comunicación Interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018 es alto.
2. El nivel de Productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018 es alto.
3. No existe correlación entre las dimensiones de Comunicación Interna con Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.
4. Existe una moderada correlación entre las dimensiones de Productividad con Comunicación Interna en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018, siendo altamente significativas todas sus correlaciones.
5. Existe una moderada correlación entre Comunicación Interna y Productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018, siendo altamente significativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Institución minimizar las barreras de comunicación identificando las posibles causas que la generan, controlando la claridad de la información, utilizando la retroalimentación e impulsando la empatía del trabajador con sus compañeros.

2. Se recomienda fortalecer los Flujos de Comunicación mediante una eficiente gestión de la comunicación interna que permita crear lazos de confianza entre los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote. Para ello, es necesario realizar actividades de integración entre áreas de trabajo, incentivar la interacción real entre trabajadores por medio del diálogo directo y promover un sistema de comunicación basado en el respeto.

3. Para construir una Identidad Corporativa sólida en los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote se recomienda desarrollar un sistema formal de dirección estratégica mediante la definición de los principios básicos de la Institución: Misión, Visión, Valores y Objetivos; para hacer funcionar a todos los trabajadores de la empresa en relación a estos principios. Asimismo, se recomienda estandarizar los colores corporativos y elementos gráficos distintivos de la Institución.

4. Se recomienda a la Institución diseñar un plan de Comunicación Interna que incluya la ejecución de estrategias como acciones grupales, capacitaciones y control de resultados. La planificación estratégica comunicacional debe considerar la utilización de herramientas que sirvan como medios de soporte: plataformas digitales, videos institucionales, revista interna impresa, periódico mural, boletín informativo, etc.

5. Se recomienda que futuras investigaciones indaguen sobre el comportamiento de cada una de las dimensiones de Comunicación Interna con la variable de Productividad de los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote.

6. Teniendo en cuenta que la Comunicación Interna mantiene una correlación moderada con la Productividad de los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote, se recomienda que futuras investigaciones profundicen en el estudio de ambas variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AdminITEMSA. (2014): *“Innovación Técnica Excelencia Método Soluciones Aplicabilidad”*. Recuperado de <http://www.grupoitemsa.com/la-importancia-de-la-productividad-empresarial/>

Antezana, Miguel (2013): *“La Importancia de Gestionar una buena Cultura Corporativa”*. CONEXIONESAN. Lima. Perú.

Ansede, Pablo (2010): *“La Comunicación en las Organizaciones en la Sociedad del Conocimiento”*. La Coruña. España.

Armas, José G. (2014): *“Comunicación Interna y Clima Laboral”*. Quetzaltenango. Guatemala.

Arru, Marco (2014): *“Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa”*. América Economía. Argentina.

Arroyo, Natalia (2007): *¿Web 2.0? ¿Web social? ¿Qué es eso?* Educación y Biblioteca.

Artoni, Rogelio. (2015): *“La comunicación interna es esencial para comprometer a los empleados”*. Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/comunicacion-pe/la-comunicacion-interna-es-esencial-para-comprometer-a-los-empleados/>

Bermúdez, Corel (2015): *“La Comunicación Interna en las Organizaciones”*. Madrid. España.

Bonilla, Esperanza (2012): *“La importancia de la productividad como componente de la competitividad”*. Colombia.

Castillo, Elmer B. y De la Cruz, Julio E. (2015): *“Propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad nacional de Trujillo – 2015”*. Trujillo. Perú.

Capriotti, P. 2013. *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Recuperado el 07 de enero de 2018, de <https://goo.gl/bo2sgs>

Centro de Emprendimiento Juvenil (2016): *“El Recurso Humano Y La Productividad”* Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Empresas. Ginebra. Suiza.

Celada, Edgar E. (2013): *“Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle De Guatemala, Campus Altiplano”*. Guatemala.

Cristancho Dueñas, Felipe (2013): *“La importancia de la comunicación interna en las organizaciones”* Málaga. España.

Formanchuk, A. (2011): *Branding interno. Una trama inteligente*. Recuperado el 06 de enero de 2018, de <https://goo.gl/ooejZp>

Felsingher, Erica y Runza, Pablo M. (2002): *“Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros”*. Buenos Aires. Argentina.

Fuentes, Silvia M. (2012): *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad De Quetzaltenango*. Guatemala.

Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015): *“Productividad”* en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015. México DF: México.

Gavidia, Jerrold J. y Gómez, Miguel A. (2017): *“Diagnostico de la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial del Santa 2016”*. Nuevo Chimbote. Perú.

Gómez, Jesús (2017): *“Claves Para Una Buena Comunicación Interna En La Empresa”*. Madrid. España

Gómez, Marisol (2007): *“La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”*. Málaga. España.

Guzmán, Vanessa (2012): *“Comunicación Organizacional”*. Estado de México.

Hernández y Rodríguez, Sergio (2002): *“Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia”* México D.F. México.

INEGI. (2015): *“Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015”*: metodología. INEGI.

International Labour Organization. (2013): *Global employment trends 2013: Recovering from a second jobs dip*. Ginebra: International Labour Organization.

Intxaurreondo, Silvia (2017): *“Comunicación Interna Y Productividad”*. Madrid. España

Joblers (2018): *“Una nueva mirada del Mundo Laboral/ Empleo y Nuevas Tendencias”*. Recuperado de: <https://www.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional/>.

Katz, D. y Khan, R (1986): *“Psicología social de las organizaciones”*. México: Trillas.

Kokemuller, Neil (2017): *“Barreras personales, físicas y semánticas para una comunicación efectiva”*. Muyfitness. Recuperado de: https://muyfitness.com/barreras-personales-fisicas-y-semanticas-para-una-comunicacion-efectiva_13071671/

Kouss, Salah (2015): *“La Comunicación Interna en las Organizaciones”*. Salamanca, España.

Lucas Marín, A. (2013): “Sociología de las organizaciones. Influencia de las tecnologías de la Información y la Comunicación”. Madrid. España.

Maslow, Abraham H. (1943): “*A theory of human motivation. Psychological*”. *Review*, 50, 370-396.

Morales. Francisca (2012): “*La Comunicación Interna: Herramienta Estratégica de Gestión para Empresas Excelentes*”. Barcelona. España

Montúfar, E. (2018): *Propuesta para el desarrollo de una identidad corporativa y estrategia de branding interno: caso Transportes Franchess S.C.R.L. (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Comunicación)*. Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Piura, Perú.

Naranjo, P. (2009): “*Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*”. *Educación* 2009. 33(2).

Porter, M., & Schwab, K. (2008): *The Global Competitiveness Report 2008–2009*. Ginebra: World Economic Forum.

Pedro Alvarado Andino y Lanny Sofía Soto Medina (2015): “*El clima organizacional dentro de una empresa*”, *Revista Contribuciones a la Economía*.

Peña, Carlota (2015): “*La Motivación Laboral como Herramienta de Gestión en las Organizaciones Empresariales*”. Madrid. España.

Peña Acuña, Beatriz; del Henar Sánchez Cobarro, Paloma; Fdez. de Bobadilla, Gonzalo Wandosell (2015): “*Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial*”. Maracaibo. Venezuela.

Pizarro, Melissa O. (2016): “*Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada*”. Perú.

Portal Pyme (2018): "El punto de encuentro de las Pymes chilenas" Recuperado de: <https://pyme.emol.com/11670/la-comunicacion-interna-mejora-la-productividad-aqui-te-decimos-por-que-hay-que-tener-ojo-en-la-empresa/>.

Ramírez, Deysi G. y Napa, Roberto E. (2014): "*Diagnostico en la comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2014*". Nuevo Chimbote. Perú.

Sanmartín, Antonio Rodrigo (2011): "*Involucración, comunicación interna y productividad*" Madrid. España.

Tamm A. (2015): "*El Branding Interno y su impacto en tu Empresa*". Aurem. Recuperado de: <https://d33c2a5xmvj7uh.cloudfront.net/files/brandinginterno-atamm.pdf>

Untiveros, Diego J. (2017): "*La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman*". Lima. Perú.

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Título de la Investigación: Comunicación Interna y Productividad en los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018

Variable	Definición conceptual	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumentos	ITMS
Comunicación Interna	Bermúdez (2015) La Comunicación Interna es un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información de manera correspondiente y se transmiten señales mediante un código en común.	Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.	Barreras de comunicación	Personales	Encuesta 01: Cuestionario de Preguntas	01
				Físicas		02
				Semánticas		03
				Fisiológicas		04
			Flujos de comunicación	Horizontal		05
				Vertical		06
			Identidad corporativa	Misión		07
				Visión		08
				Objetivos		09
				Valores		10
			Compromiso	Identidad Gráfica		11
				Participación		12
				Creatividad		13
			Clima organizacional	Pertenencia		14
				Condiciones de Trabajo		15
				Remuneración		16, 17
				Responsabilidad		18
				Metas		19
				Flexibilidad		20
				Trabajo en Equipo		21
				Efectividad laboral		Eficiencia
Eficacia	04, 05, 06					
Trabajo	Implementación	07				
	Herramientas de trabajo	08				
	Horas de trabajo	09				
Motivación	Incentivos económicos	10				
	Estabilidad y seguridad laboral	11				
	Equipos de trabajo	12				
	Retribución del desempeño	13				
	Capacitación y desarrollo	14				
	Valores empresariales	15				
	Códigos de conducta	16				

			Cultura Organizacional	Discriminación		17
				Aporte de ideas		18
				Manejo de conflictos		19, 20
			Recursos	Recursos humanos		21
				Recursos económicos		22
				Recursos naturales		23
				Recursos tecnológicos		24

ANEXO 02: CUESTIONARIOS DE PREGUNTAS

Encuesta 01: Comunicación Interna								
Indicaciones: Lea atentamente cada pregunta y marque la respuesta según la escala de frecuencias que le presentamos a continuación.								
NOMBRE				Edad				
ÁREA DE TRABAJO				Tiempo De Servicio				
Preguntas				Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
01. Mi estado de ánimo no afecta la comunicación interna entre compañeros de trabajo.								
02. La comunicación interna no se ve obstaculizada debido a interferencias sonoras o ambientales.								
03. Entiendo correctamente lo que mi compañero de trabajo me comunica.								
04. Mi estado de salud no afecta en mi relación laboral con mis compañeros de trabajo.								
05. Puedo comunicarme fluidamente con mis jefes inmediatos.								
06. Puedo comunicarme con los altos niveles jerárquicos de mi centro laboral.								
07. Conozco y me siento comprometido con la misión de mi centro laboral.								
08. Conozco y me siento comprometido con la visión de mi centro laboral.								
09. Conozco y me siento comprometido con los objetivos de mi centro laboral.								
10. Conozco y me siento comprometido con los valores de mi centro laboral.								
11. Conozco el significado de los colores corporativos de mi centro de trabajo.								
12. Participo en las decisiones que se toman en mi área de trabajo.								
13. Realizo aportes innovadoras en mi centro de trabajo.								
14. Me siento parte importante de mi centro laboral.								
15. Me desempeño bajo favorables condiciones de trabajo.								
16. Recibo una justa remuneración por mi trabajo.								
17. La remuneración que recibo no influye en mi desempeño laboral.								
18. Desempeño mi trabajo de manera responsable.								
19. Desempeño mi trabajo de acuerdo a las metas que plantea mi centro laboral.								
20. Mantengo una actitud conciliadora con mis compañeros de trabajo.								
21. Valoro la importancia del trabajo en equipo y la ejerzo con mis compañeros.								

Encuesta 02: Productividad

Indicaciones: Lea atentamente cada pregunta y marque la respuesta según la escala de frecuencias que le presentamos a continuación.

NOMBRE		Edad				
ÁREA DE TRABAJO		Tiempo De Servicio				
Preguntas		Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
01. El trabajador hace buen uso de los recursos (equipos, maquinarias) con los que dispone.						
02. El trabajador cumple con los objetivos de la empresa con la menor cantidad de recursos.						
03. El trabajador realiza sus labores en base a los procesos, normas y protocolos establecidos por la empresa.						
04. El trabajador tiene clara sus responsabilidades individuales para alcanzar los objetivos de la empresa.						
05. El trabajador cumple con sus responsabilidades de manera oportuna y competitiva.						
06. El trabajador considera todos los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la empresa.						
07. El trabajador utiliza de manera correcta su uniforme y sus equipos de protección.						
08. El trabajador utiliza adecuadamente las herramientas de trabajo en cada actividad de trabajo.						
09. El trabajador produce lo adecuado en las horas de trabajo con las que dispone diariamente.						
10. La remuneración que recibe el trabajador está de acuerdo a su nivel de productividad.						
11. El trabajador cumple con las normas de seguridad y protección en su centro de trabajo.						
12. El trabajador produce mejor cuando trabaja en equipo.						
13. El reconocimiento que recibe el trabajador está de acuerdo a su nivel de desempeño.						
14. El trabajador cuenta con la capacitación suficiente para realizar su trabajo.						
15. El trabajador se siente comprometido con los valores empresariales de la institución.						
16. El trabajador obedece las normas de conducta establecidas por la empresa.						
17. El trabajador brinda un tratamiento justo e igualitario a todos sus compañeros de trabajo.						
18. El trabajador aporta ideas y genera vínculos de diálogo con sus compañeros de trabajo.						
19. El trabajador propone alternativas de solución en casos de problemas.						
20. El trabajador acepta las críticas de forma positiva.						
21. El trabajador reconoce la importancia de los recursos humanos de la empresa.						
22. El trabajador utiliza eficientemente los recursos económicos (insumos, materiales) con el que dispone el área.						
23. El trabajador utiliza adecuadamente los recursos naturales de la institución.						
24. El trabajador hace buen uso de los equipos tecnológicos con los que dispone para trabajar.						

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>Comunicación Interna y Productividad en Los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018</p>	<p>¿Existe relación entre la comunicación interna y la productividad en los Trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote - 2018?</p>	<p>Hi: Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.</p>	<p>Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote-2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018. • Identificar el nivel de productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote - 2018. • Correlacionar las dimensiones de Comunicación Interna con la Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018. • Correlacionar las dimensiones de Productividad con la Comunicación Interna de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018.

ANEXO 04: TABLAS Y FIGURAS

Tabla N° 01: La Comunicación Interna en su dimensión Barreras de Comunicación de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-6; Regular: 7-13; Alto: 14 a más

BARRERAS DE COMUNICACIÓN		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	11	31
Alto	25	69
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

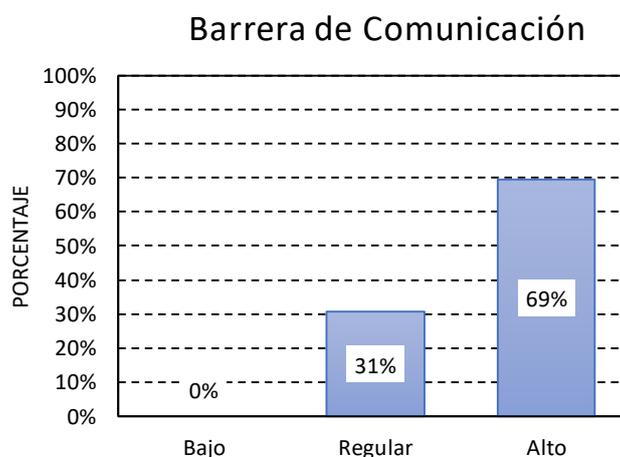


Figura N° 01: Nivel de Barreras de Comunicación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 01; el nivel Barreras de Comunicación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 69% de trabajadores, regular en un 31% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 02: La Comunicación Interna en su dimensión Flujos de Comunicación de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-3; Regular: 4-6; Alto: 7 a más

FLUJOS DE COMUNICACIÓN		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	1	3
Regular	19	53
Alto	16	44
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

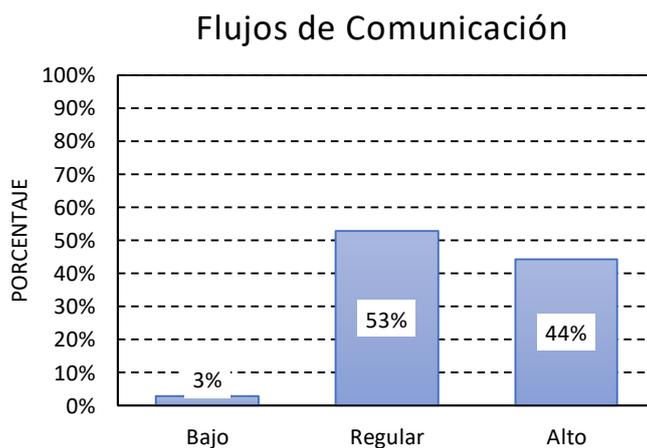


Figura N° 02: Nivel de Flujos de Comunicación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 02; el nivel Flujos de Comunicación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 44% de trabajadores, regular en un 53% de trabajadores y bajo en un 3% de trabajadores.

Tabla N° 03: La Comunicación Interna en su dimensión Identidad Corporativa de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-8; Regular: 9-16; Alto: 17 a más

IDENTIDAD CORPORATIVA		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	7	19
Regular	21	58
Alto	8	22
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

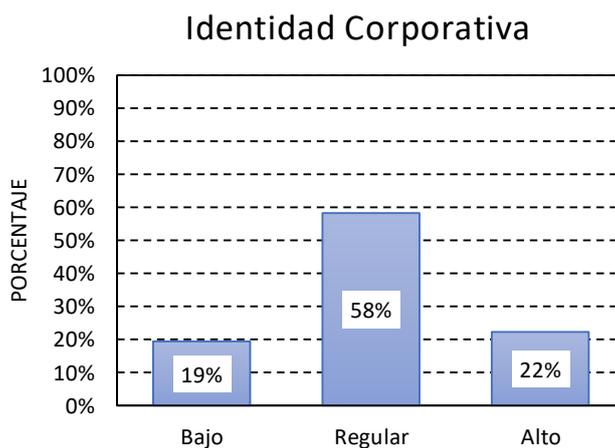


Figura N° 03: Nivel de Identidad Corporativa en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 03; el nivel de Identidad Corporativa en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 22% de trabajadores, regular en un 58% de trabajadores y bajo en un 19% de trabajadores.

Tabla N° 04: La Comunicación Interna en su dimensión Compromiso de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-4; Regular: 5-9; Alto: 10 a más

COMPROMISO		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	5	14
Alto	31	86
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

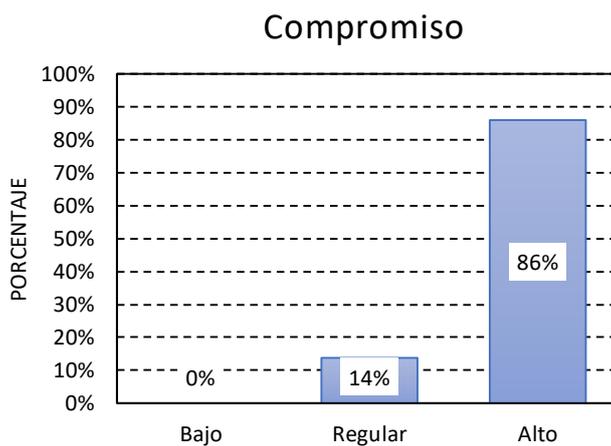


Figura N° 04: Nivel de Compromiso en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 04; el nivel de Compromiso en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 86% de trabajadores, regular en un 14% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 05: La Comunicación Interna en su dimensión Clima Organizacional de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-11; Regular: 12-23; Alto: 24 a más

CLIMA ORGANIZACIONAL		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	36	100
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

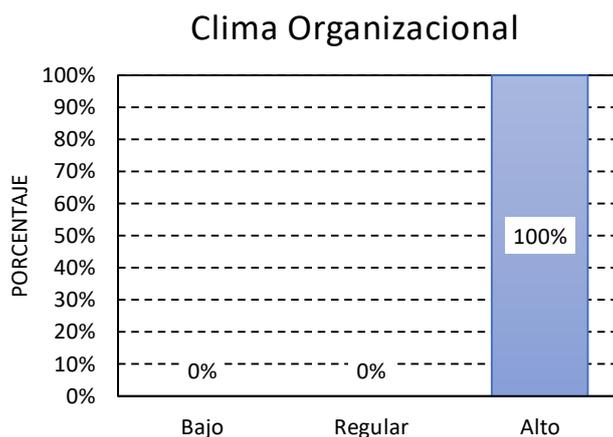


Figura N° 05: Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 05; el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 100% de trabajadores.

Tabla N° 06: La Productividad en su dimensión Efectividad Laboral de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-9; Regular: 10-19; Alto: 20 a más

EFFECTIVIDAD LABORAL		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	7	19
Alto	29	81
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

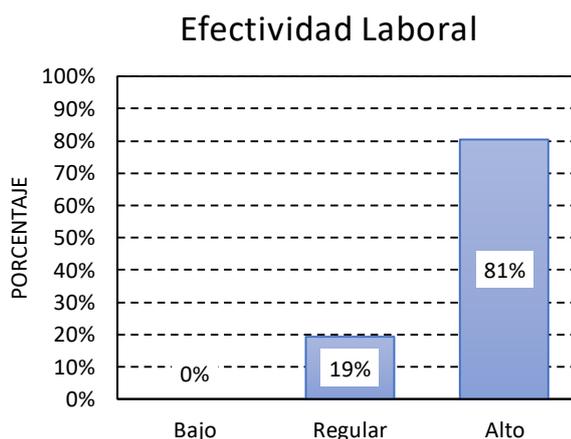


Figura N° 06: Nivel de Efectividad Laboral en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 06; el nivel de Efectividad Laboral en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 81% de trabajadores, regular en un 19% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 07: La Productividad en su dimensión Trabajo de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-4; Regular: 5-9; Alto: 10 a más

TRABAJO		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	8	22
Alto	28	78
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

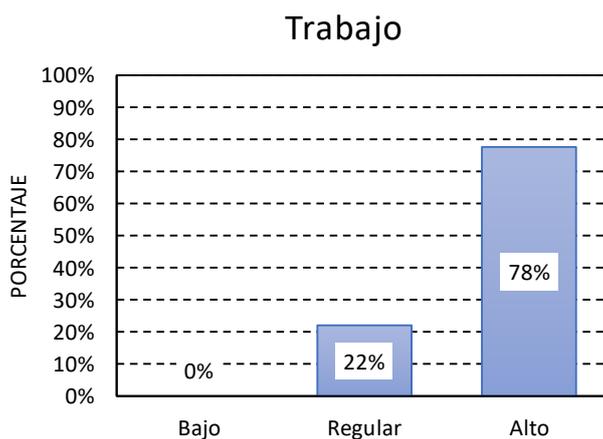


Figura N° 07: Nivel de Trabajo en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 07; el nivel de Trabajo en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 78% de trabajadores, regular en un 22% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 08: La Productividad en su dimensión Motivación de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-8; Regular: 9-16; Alto: 17 a más

MOTIVACIÓN		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	11	31
Alto	25	69
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

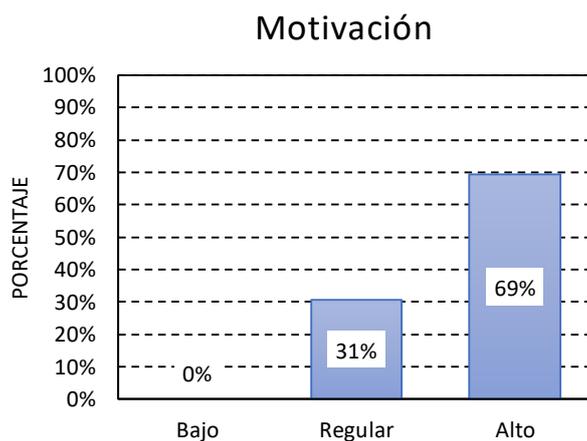


Figura N° 08: Nivel de Motivación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 08; el nivel de Motivación en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 69% de trabajadores, regular en un 31% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 09: La Productividad en su dimensión Cultura Organizacional de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-9; Regular: 10-19; Alto: 20 a más

CULTURA ORGANIZACIONAL		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	2	0
Regular	9	31
Alto	25	69
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

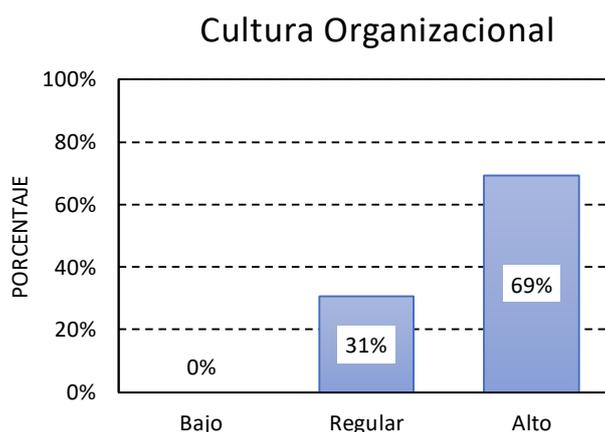


Figura N° 09: Nivel de Cultura Organizacional en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 09; el nivel de Cultura Organizacional en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 69% de trabajadores, regular en un 31% de trabajadores y bajo en un 0%.

Tabla N° 10: La Productividad en su dimensión Recursos de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Bajo: 0-6; Regular: 7-13; Alto: 14 a más

RECURSOS		
Niveles	Frecuencia	%Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	7	19
Alto	29	81
Total	36	100

Fuente: Elaboración Propia

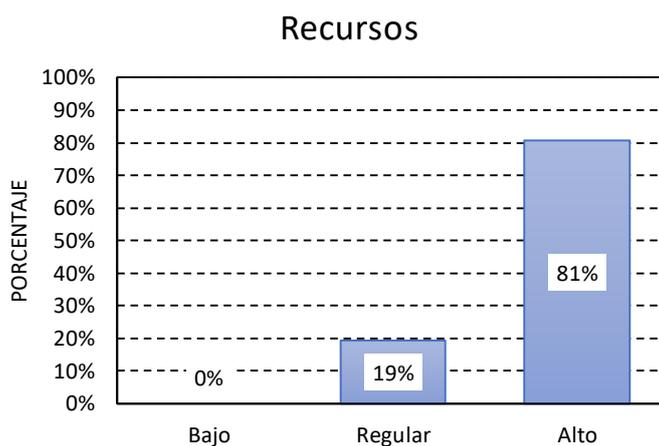


Figura N° 10: Nivel de uso de Recursos en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Interpretación: De acuerdo a la tabla N° 10; el nivel de uso de Recursos en los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote es alto en un 81% de trabajadores, regular en un 19% de trabajadores y bajo en un 0%.

ANEXO 05: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





ANEXO 06: DOCUMENTO DE SIMILITUD

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO RECREACIONAL VIVERO FORESTAL DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

22%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



ANEXO 07: CONTROL DE ASESORÍAS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CONTROL DE ASESORÍAS	Código : FO1-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	-----------------------------	---

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	Chimbote	Período académico:	2018 - 2
Programa académico:	Ciencias de la Comunicación	Ciclo:	X
Docente:	Mg. José Luis Sachon	E-mail:	jose Luis - sachon@hotmail.com

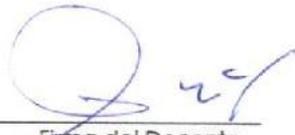
Nº	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1		20.09.18	8.00pm	MARCO TEÓRICO
2		27.09.18	8.00pm	REVISIÓN MARCO TEÓRICO
3		04.10.18	8.00pm	DIMENSIONES E INDICADORES
4		11.10.18	8.00pm	CUESTIONARIOS
5		08.11.18	8.00pm	DISCUSIÓN
6		15.11.18	8.00pm	CONCLUSIONES
7				
8				
9				
10				
11				
12				



Elaboró
Dirección de Investigación

Revisó
Representante del SGC

Firma del Docente





Aprobó
Vicedirección de Investigación

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	Chimbote	Período académico:	2018-11
Programa académico:	Ciencias de la Comunicación	Ciclo:	X
Docente:	Mg. Jose Luis Sachun	E-mail:	joseluis_sachun@hotmail.com

Nº	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1		23.09.18	8.00pm	Marco teórico
2		27.09.18	8.00pm	Revisión Marco teórico
3		04.10.18	8.00pm	DIMENSIONES E INDICADORES
4		11.10.18	8.00pm	CUESTIONARIOS
5		08.11.18	8.00pm	DISCUSIÓN
6		15.11.18	8.00pm	CONCLUSIONES
7				
8				
9				
10				
11				
12				



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Vicerrectorado de Investigación

Firma del Docente

ANEXO 08: FICHAS DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test de Likert

OBJETIVO: Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.

DIRIGIDO: Trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Vásquez Carlos Alexis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Bachiller - Maestro

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test de Likert

OBJETIVO: Identificar e nivel de productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.

DIRIGIDO: Jefes de Área del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Vázquez Carlos Alexis.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Bachiller - Maestro.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Test de likert

OBJETIVO: Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.

DIRIGIDO: Trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Gerica Valeria Geobell Vanessa.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Comunicación Social.

VALORACIÓN:

<input checked="" type="checkbox"/> Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Test de Likert

OBJETIVO: Identificar e nivel de productividad que tienen los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.

DIRIGIDO: Jefes de Área del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimboté.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: García Valencia Gerabell Vanessa.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Comunicación Social.

VALORACIÓN:

Muy alta	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT

OBJETIVO: Identificar el nivel de comunicación interna que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.

DIRIGIDO: Trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardoza Semape, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano

VALORACIÓN:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-------------------------------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT

OBJETIVO: Identificar e nivel de productividad que tienen los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote.
DIRIGIDO: Jefes de Área del Centro Recreacional del Vivero Forestal de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardona Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano

VALORACIÓN:

Muy alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>	Muy bajo
----------	-------------------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 09: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Edward Anibal García León
Docente de la Facultad de CC. Comunicación y
Escuela Profesional de CC. Comunicación de la Universidad César
Vallejo....., revisor (a) de la tesis titulada:

Comunicación interna y productividad en los Trabajadores
del centro recreacional vivero forestal de la ciudad
de Chimbote - 2018

.....", del (de la) estudiante
Alvarado García, Abundra

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César
Vallejo.

Lugar y Fecha: Chimbote 11-12-18



Firma

Mg. Edward Anibal García León

DNI: 18149845



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Edward Anibal García León
Docente de la Facultad de CC. Comunicación y
Escuela Profesional de CC. Comunicación de la Universidad César
Vallejo....., revisor (a) de la tesis titulada:

Comunicación interna y productividad en los Trabajadores
del centro recreacional Vivero Forestal de la ciudad de
Chumbote - 2018

.....", del (de la) estudiante
Narvdez Moreno Juda' Aaron

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César
Vallejo.

Lugar y Fecha: Chimbote 11-12-18

Firma

Mg. Edward Anibal García León

DNI: 18149845

ANEXO 10: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Alvarado García Alondra
D.N.I. : 70004393
Domicilio : Manuel Ruiz #14 Psje Sope 125.
Teléfono : Fijo : 328470 Móvil : 955 838896
E-mail : alondrita.garcialvarado@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias de la Comunicación
Escuela : Ciencias de la Comunicación
Carrera : Ciencias de la Comunicación
Título : Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alvarado García Alondra
Norvaez Moreno Judo Acón



Título de la tesis:

"Comunicación Interna y Productividad en los Trabajadores
del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de
Chimbote - 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

11-12-18



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Narvaez Moreno Judá Aaron
D.N.I. : 70606728
Domicilio : Urb. Las Gardenias Mz IS Lt. 5
Teléfono : Fijo : 607509 Móvil : 955622889
E-mail : narvaezmoreno1094@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias de la Comunicación
Escuela : Ciencias de la Comunicación
Carrera : Ciencias de la Comunicación
Título : Licenciado en Ciencias de la Comunicación

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alvarado Garcia Alondra
Narvaez Moreno Judá Aaron



Título de la tesis:

"Comunicación Interna y Productividad en los Trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

17-12-18

ANEXO 11: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Narvaez Moreno Juda Aaron

INFORME TÍTULADO:

"Comunicación Interna y Productividad en los
Trabajadores del Centro Recreacional Vivero
Forestal de la Ciudad de Chumbote - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

SUSTENTADO EN FECHA: 11-12-18

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Alvarado García Alondra

INFORME TÍTULADO:

"Comunicación Interna y Productividad en los Trabajadores
del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de
Chimbote - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

SUSTENTADO EN FECHA: 11-12-18

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN