



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX SAC. LOS OLIVOS. LIMA -
2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ZAVALETA ROBLES, GLADYS GIULLIANA

ASESOR:

Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

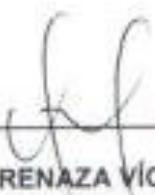
LIMA – PERÚ

2017

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña) Zavaleta Robles Gladys Giulliana cuyo título es "La comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC. Los olivos. Lima -2017".

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.0 (número) die. ciego.....

Los Olivos 24 de noviembre del año 2017.



Dr. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR
 Presidente



Dr. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO
 Secretario



Dr. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO
 Vocal


Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Gladys Giulliana Zavaleta Robles**, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado **"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX SAC. LOS OLIVOS. LIMA -2017"**, presentados para la obtención del grado académico de Licenciada en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.



Lima, 28 noviembre del 2017



Gladys Giulliana Zavaleta Robles
DNI Nro.: 48137948

DEDICATORIA

Para la mujer que me enseñó a ser fuerte y luchadora, gracias Mamiyo, siempre estarás en mi corazón abuela.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen de Guadalupe ante todo por haberme guiado en todos mis pasos durante todo este tiempo. A mi compañero de vida Carlo que me hizo encontrar en mi carrera, esa pasión por la administración, esa oportunidad de crecer como persona y hacerme creer en mis sueños y hacerlos realidad.

A mi mamá Gladys por confiar en mí en todo momento. A mi padre y jefe Luis porque a pesar de los duros momentos siempre confió en mí y me demostró su apoyo incondicional. A todos mis compañeros del trabajo porque ellos me motivaron hacer esta investigación.

Agradezco también de todo corazón a mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo que me apoyaron en sus asesorías y orientaciones en especial a mi profesora y amiga Liliana Mairena Fox, que siempre se dio un tiempo para apoyarnos y nunca nos dijo no.

Agradecer también a la empresa por brindarme su tiempo para apoyarme en la formulación de mi tesis.

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 laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos 2017” a misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración.

Zavaleta Robles, Gladys Giulliana

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	
Páginas Preliminares	
Página del jurado	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	x
I. INTRODUCCIÒN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	4
1.5 Justificación del estudio	5
1.6 Hipótesis	5
1.7 Objetivo	6
II. MÉTODO	7
2.1 Diseño de investigación	7
2.1.1 Enfoque	7
2.1.2 Nivel	7
2.1.3 Diseño	7
2.1.4 Tipo	7
2.2 Variables	8
2.3 Población y muestra	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.4.1 Técnica de recolección	14
2.4.2 Instrumento de recolección	14

2.4.3 Validez	15
2.4.4 Confiabilidad	15
2.5 Método de análisis de datos	16
2.6 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	29
ANEXOS	32

Lista de Tablas

TABLA 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	14
TABLA 2. PUNTUACIÓN DE ITEMS EN ESCALA TIPO LIKERT	15
TABLA 3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS	16
TABLA 4. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS	16
TABLA 5. ESTADISTICA DE FIABILIDAD	16
TABLA 6. ALFA DE CRONBACH	16
TABLA 7. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO	18
TABLA 8. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN ARMONIZACIÓN EMPRESARIAL	18
TABLA 9. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN CAMBIO DE ACTITUD	18
TABLA 10. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN EFICIENCIA	18
TABLA 11. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN EFICACIA	19
TABLA 12. FRECUENCIA DE DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	19
TABLA 13. PRUEBA DE NORMALIDAD	19
TABLA 14. ÍNDICE DE CORRELACIÓN	21
TABLA 15: CORRELACIÓN DE VARIABLES	21
TABLA 16. CORRELACIÓN DE VARIABLE CON DIMENSIÓN 1	22
TABLA 17. CORRELACIÓN DE VARIABLE CON DIMENSIÓN 2	22
TABLA 18. CORRELACIÓN DE VARIABLE CON DIMENSIÓN 3	23

RESUMEN

La investigación, titulada "Comunicación interna y productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX – Los Olivos - 2017; tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX, los Olivos 2017, se tomó como población y muestra a 57 asesores de ventas de la empresa para realizar dicha investigación, para recoger los datos se ha utilizado la técnica de encuesta a través de un cuestionario de tipo Likert de 19 preguntas, procesándose los datos mediante el uso de del programa SPSS 24 utilizando los estadísticos descriptivos e inferencial, logrando como resultado que existe relación positiva media de las variables, comunicación interna y productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX, Los Olivos- 2017.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad laboral, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The research, entitled "Internal communication and labor productivity in the distribution company Atipana DEX - Los Olivos - 2017; The objective was to determine the relationship between internal communication and labor productivity in the distributor Atipana DEX, Olivos 2017, was taken as a population and shows 57 sales consultants of the company to perform this research, using the survey technique through of a questionnaire of Likert style of 19 questions, processing the data through the use of the SPSS 24 program using the descriptive and inferential statistics, achieving as a result that there is a mean positive relationship of the variables, internal communication and labor productivity in the distributor Atipana DEX , Los Olivos- 2017.

Keywords: Internal communication, labor productivity, efficiency, efficacy.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, la comunicación interna globalmente ha tenido una gran importancia en las organizaciones, especialmente en la alta dirección, ya que genera y permite que estos puedan compartir información y experiencia con toda la empresa, esto va a llevar a la aceptación de objetivos y valores organizacionales, además ayudara a orientar a los colaboradores a que estos tengan un mismo objetivo en común, ya que una empresa sin una buena comunicación lo más probable es que esta no alcance el éxito. Pero muchas empresas en la actualidad han dejado de lado la comunicación interna sin saber que esta puede resultar una gran herramienta de suma importancia para poder fomentar la integración y participación de los trabajadores hacia los objetivos y metas proyectados.

En el Perú la falta de comunicación interna que existe dentro de las empresas es amplia, ya que las empresas dejan de lado esta gran herramienta y no la consideran para poner en practica con sus colaboradores asimismo Montoya en la portal web Gestión (2013) refiere como la comunicación interna se está dejando de lado y no es bien implementando en las organizaciones, a pesar que muchos investigadores indican que es una herramienta muy valiosa para las compañías y debería ser tocada entre los colaboradores para desempeñar todas las actividades de la empresa.

Actualmente la productividad laboral, es uno de los temas más importantes para las organizaciones, ya que en los últimos años las empresas buscan maximizar e incrementar su rentabilidad, mejorando sus índices de eficiencia, reduciendo tiempos para la mejora de procesos y buscando alcanzar los resultados planificados. Ya que el término productividad hace referencia a un mejor trabajo y a un mejor crecimiento como empresa. Muchas de las organizaciones buscan nuevos desafíos e intentan romper esquemas adaptando nuevas tecnologías, pero que están haciendo para hacer esto realidad. El Diario Gestión (2014) nos habla referente a como las organizaciones en la actualidad centran sus objetivos a la incrementación de la productividad laboral, llevándolos a desarrollar nuevos puntos de vista, para que estos sean altamente competitivos en el mercado.

Las organizaciones han tomado en cuenta los temas como la comunicación interna, ya sean gerentes o jefes de área, ya que estos querrán estar en contacto con sus trabajadores para poder estar más cerca a la realidad, brindándoles confianza y motivación para que puedan tener en claro los objetivos y las metas para que sean más factibles poder alcanzar los objetivos. Actualmente la organización a investigar no tiene los medios para llevar una comunicación interna eficiente, por ende existen muchas insuficiencias en ella al no llevar la información completa a cada uno de los asesores de ventas, ocasionando que estos no se sientan comprometidos al no estar direccionados bajo los mismos objetivos y esto se refleja directamente con la productividad de cada uno de ellos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Aguilar (2016) refiere cuyo propósito fue impulsar la comunicación y mejorar la calidad de información dentro de Fastline CIA LDTA creando lazos de interacción entre los distintos departamentos, informando así el servicio hacia su personal con el uso de la herramienta informática en lugar del teléfono y papel. Tuvo como conclusión que el principal problema es la mala emisión del mensaje hacia los trabajadores, siendo uno de los factores la falta de claridad, ya que según los resultados el emitir mensajes de trabajador a trabajador genera un conflicto y esto repercute en la productividad afectándola directamente.

Mayer (2012) cuyo fin fue determinar la incidencia del método utilizado en el diálogo interno de un grupo de merchandises en su rentabilidad laboral. Su tipo de investigación fue experimental y descriptiva. Cuya conclusión fue que existen distintos factores como la falta de convocatorias a reuniones, resolución de problemas y la comunicación a nivel jerárquico medio-bajo afectan la comunicación organizacional interna respecto al rendimiento laboral.

Tubón (2015) indagó el propósito en cómo se relaciona la transmisión de información con el desempeño laboral de la empresa Domingo Jeans del Cantón Pelileo. Cuya conclusión fue al transmitir información por canales tanto formal como informal provoca en los trabajadores una falta de información completa ya que se

genera rumores e ineficiencia en los procesos ya que los trabajadores no se encuentran bien informados.

Regalado (2014) tuvo finalidad fue revisar la situación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Location World. Su tipo de investigación fue cualitativa y cuantitativa. Cuya conclusión como la variable puede llegar a ser subjetiva para los trabajadores ya que para todos no significa lo mismo. Por ende la efectividad analizar va a depender de la calidad de información percibida por los trabajadores.

Ixquiac (2014) tuvo como propósito examinar la influencia de los medios de comunicación interna en la eficiencia laboral. Tuvo como conclusión que gran parte de los trabajadores alcanzaban la eficiencia gracias a los procesos que se hacían por medio de la comunicación interna. Por ende es necesario fortalecer esos temas internamente.

1.2.2. En el contexto nacional

Linares (2015) busco establecer un nexo entre el dialogo interno y el labor de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL. Tuvo como conclusión que el programa de motivación no es efectiva para sus colaboradores ya que se puede evidenciar que existe una falta de compromiso por medio de ellos.

Padilla (2016) investigo el propósito de un vínculo existente entre la transmisión de información y el rendimiento laboral en el programa nacional de infraestructura educativa. Tuvo como conclusión la relación entre el dialogo interno y el rendimiento laboral.

Guillen (2015) tuvo como objetivo indagar la conexión entre la dialogo organizacional interno y la eficiencia de los trabajadores de la empresa SIC líderes en servicio. Tuvo de conclusión que entre las dos variables se obtuvieron una alta significancia ya que según el estudio de Rho de Spearman se consiguió 0,752, lo cual significa su alta relación entre las dos variables.

Mariscal (2013) cuya finalidad fue detallar qué vinculo hay en el dialogo y la productividad del personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto Moquegua. Tuvo como conclusión que tanto dialogo y la productividad tiene una relación significativa de 0.730.

Wong (2014) cuyo fin fue plantear un propósito de mejora en la gestión de la comunicación interna en el cual se dé la mejora de la comunicación entre los

colaborados. Tuvo como conclusión al instalar los planes de mejora que se propusieron se logró un crecimiento laboral, esto llevo a que exista un incremento en la percepción positiva y valoración respecto a los beneficios de la empresa. Además la mejora entre los jefes y sus equipos correspondientes.

1.3. Teorías relacionadas científicas con la variable comunicación interna.

1.3.1 Comunicación interna.

1.3.1.1 Teoría de la comunicación humana

Según Watzlawick, Baevin y Jackson (2011), refiere como la mala comunicación entre las personas se originan por no tener el mismo punto de vista o no contar con la misma opinión entre ellos. Por eso nos indican que es imposible no tener una comunicación, que existen dos tipos de aspectos que es de contenido y de relación, que una de las modalidades es que es analítica y digital, que un componente importante es la forma en cómo se escribe el mensaje y finalmente que la comunicación puede ser simétrica y complementaria.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX S.A.C-Los Olivos 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la eficiencia en la distribuidora Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la eficacia en la distribuidora Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la efectividad en la distribuidora Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017?

1.5 Justificación.

Conveniencia

Dicha investigación se da con la finalidad de generar una fluidez en el dialogo interno el cual tiene un anexo con la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX S.A.C. Además nos ayudara a conocer y remediar los problemas que se presentan actualmente en la empresa.

Social

Dicha investigación ayudara a la empresa a conocer cuáles son las interrogantes de sus colaboradores logrando así dar soluciones más rápidas y eficientes para cada uno. Finalmente esta investigación también serviría para ayudar a otras distribuidoras o empresas con este rubro, que quieren desarrollar mejoras en temas como la comunicación interna en relación a la productividad, rendimiento o desempeño laboral.

También este estudio puede ser utilizado como una fuente de consulta para temas administrativos u operacionales.

Práctica

El presente trabajo es importante porque permite desarrollar el vínculo entre el dialogo interno y el rendimiento laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos-2017. Por ende la realización de este trabajo será viable ya que contara con el apoyo y colaboración de docentes de la universidad. Además ayudara a poder ver cuáles son sus puntos débiles y problemas que cuenta la empresa, para poder reforzarlo e implementarlos con nuevas técnicas de mejora.

1.6.Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre la comunicación interna con la eficiencia en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC, Los Olivos, 2017.
- b) Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC, Los Olivos, 2017.
- c) Existe relación entre la comunicación interna y la efectividad en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC, Los Olivos, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna con la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación de la comunicación interna con la eficiencia en la distribuidora Atipana DEX SAC.
- b) Determinar la relación de la comunicación interna con la eficacia en la distribuidora Atipana DEX SAC.
- c) Determinar la relación de la comunicación interna con la efectividad en la distribuidora Atipana DEX SAC.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Enfoque

Cuantitativo, ya que a través de los análisis estadísticos vamos a poder comprobar las hipótesis planteadas. Según Hernández, Fernández y Baptista el análisis estadístico con mención numérica, nos establece patrones de comportamiento y probar teorías (p. 4).

2.1.2. Nivel

Es descriptivo correlacional, dado a que este buscara explicar las variables y el estudio en relación a su estructura y los aspectos que intervendrán en dicha correlación, ya que se establecerá el nivel de relación entre las variables.

Según Hernández (2010) esto ayudara a buscar determinar si es que existe alguna relación entre nuestra primera variable que es la comunicación interna y nuestra segunda variable que es la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX. SAC, Los Olivos.

2.1.3. Diseño

No experimental- Corte transversal, Hernández (2010) nos indica que no se manipula intencionadamente las variables ya que solo se ejecutara el contexto natural para su análisis. Es Transversal o transaccional, debido a que se recopilara datos para la presente investigación, información en un único momento, para que podamos posteriormente analizarlos y así poder determinar nuestras hipótesis planteadas.

2.1.4. Tipo

Es aplicada, porque vamos a aplicar las teorías en la realidad, Según Hernández (2010) la investigación aplicada se da, porque se van a solucionar problemas prácticos. (p.23).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Comunicación Interna

2.2.1.1. Conceptualización de la comunicación interna

Brandolini y González (2009), afirma que “es un utensilio para poder gestionar el cual también se podrá entender como una técnica. Ya que las personas la pueden utilizar como un fin para obtener un objetivo, en donde la esencial es indagar la eficiencia en la captación y en la comprensión de los mensajes”. (p, 25). Lo mencionado nos da a entender que la validación que las empresas pueden darle a esta gran herramienta es muy pobre, ya que no todas las empresas saben la importancia de esta.

2.2.1.2. Dimensiones de la comunicación interna

A. Involucramiento

Según Brandolini y González (2009), nos describe como involucramiento “al pacto de todos los colaboradores para poder llegar a los objetivos brindados por la empresa haciendo que todos participen de esto haciendo eficiente el trabajo en equipo” (p. 25).

Indicadores

1. Compromiso

Según Alles (2004) nos indica que el compromiso se basa en “apoyar las determinaciones que la empresa va a establecer para lograr los objetivos organizacionales” (p, 66). Considerando lo que el autor nos menciona podemos inferir que el compromiso va a estar basado en la participación y motivación que cada colaborador le ponga a sus actividades diarias, para que así se puedan alcanzar los objetivos propuestos.

2. Responsabilidad delegada

Martos, Crespo, Carrillo, Guerrero, Fernández, Martínez, Alberto, Peña, Corrales y Ponce (2006), “Se refiere a delegación de tareas y actividades que se le

asigna a un subordinado para que se esté bajo su responsabilidad, realizándolas con previa supervisión de quien lo va a delegar.” (p, 700).

3. Trabajo en equipo

Acosta (2011), el autor nos define como trabajo en equipo “al conjunto de individuos que tienen objetivos en común para poder desarrollarlos y llevarlos a cabo” (p, 25). Por eso tenemos que saber que cuando se establecen objetivos hay que dirigir bien las responsabilidades a cada colaborador, ya que el resultado individual de cada uno hará que el trabajo en equipo sea más eficiente y se puedan concretizar mejor los objetivos.

B. Armonización Empresarial

Brandolini y González (2009). Afirma que es “esquivar el desacuerdo y discrepar en la jornada a partir del dialogo con las diferentes áreas y niveles de mando” (p.25). Podemos inferir basándonos en el autor que un buen clima laboral donde el respeto y otros valores actúen en coordinación, pueden generar una buena armonización dentro de la organización y esto facilite la comunicación que existe entre los jefes y subordinados.

Indicadores

1. Dialogo empresarial

Urcola y Nerea (2015) nos mencionan ambos autores que “el dialogo es una conversación que se da entre dos o un grupo de personas, que pueden transmitir ideas e información, con la finalidad de que cada persona muestre su punto de opinión, para llegar a un acuerdo común”. (p, 144). Por ende es clave importante en su desarrollo dentro de una comunicación interna para que los grupos de personas puedan participar activamente ayudándose los unos a los otros compartiendo sus experiencias laborales.

2. Niveles de mando.

Soriano (2013), para el autor los niveles de mando son “logran interiorizar y gestionar con eficiencia, ya que los que se encuentran a cargo están con toda la disposición de lograr altos niveles de motivación y estímulo personal para todo el

que se encuentra bajo su mando” (p, 75). Por ende las empresas deberían capacitar siempre al grupo de trabajo que cuente con personal a cargo o bajo responsabilidad, ya que estos pueden generar un impacto positivo en las personas que tengan a su mando.

C. Cambio de Actitud

Según Brandolini y González (2009), estable que “a partir conocimiento según las características de la organización se puede dar una postura positiva con cierta dependencia, haciendo que facilite tomar decisiones para alcanzar las metas y objetivos establecidos individualmente o grupales dados por la organización”. (p, 25).

Indicadores

1. Toma de decisiones

Chiavenato (2007) este autor nos define como “ la elección de un conjunto de acciones entre varias alternativas, considerando esta decisión como eficiente y eficaz para poder lograr los objetivos que la organización nos establece, ya que las decisiones tomadas van a repercutir en nuestros resultados posteriormente”(p,46). Basándonos en este autor podemos decir que cuando uno va a tomar una decisión tiene que tener en mente cuales son los objetivos organizacionales para que las decisiones tomadas no sean luego un obstáculo para poder desarrollar las metas y objetivo y así poder obtener los resultados deseados.

2. Metas organizacionales

Rodríguez (2011) según el autor en mención, las metas organizacionales son “los fines privados que cada miembro de una organización establece de acuerdo a sus objetivos planeados” (p, 322). Por ello es bueno recalcar en todos los trabajadores las metas de la organización para que estos las tengan claras y para que puedan desarrollar con efectividad, además esto ayuda a que los colaboradores puedan afianzarse hacia un mismo objetivo en común.

2.1.2. Productividad laboral

2.1.2.1. Conceptualización de Productividad Laboral

Gutiérrez (2014) el autor en presentado nos menciona que “la consecuencia que se obtiene en una serie o un sistema, que harán el incremento de la productividad, logrando grandes resultados considerando los mínimos recursos para poder desarrollarlos” (p, 20). Por ende la rentabilidad laboral se calcula por el cociente de los recursos utilizados y resultados conseguidos. Finalmente podemos decir que la productividad laboral va estar bajo indicadores como eficacia, eficaz y efectividad, que son los que medirán si efectivamente una persona, una empresa u organización me es productiva.

2.1.2.1.1. Dimensiones de productividad laboral

A. Eficiencia

Gutiérrez (2014) según el autor la eficiencia se va a regir por el “vínculo de los resultado logrados y los resultados utilizados que hay dentro de la organización”. (p.20)

Indicadores

1. Resultados

Alles (2004) según el autor en el libro nos indica que los resultados son “los logros esperados, que busaran satisfacer las necesidades tanto de cliente como de la organización” (p, 78) Por ende el llegar a los resultados de los objetivos o metas que la empresa establece lograra satisfacer tanto a los colaboradores como a la organización después de haberlos realizados y alcanzados.

B. Eficacia

Gutiérrez (2014) refiere que “al nivel en que se ejecutan las acciones establecidas y se alcanzan los resultados planteados.” (p.20).

Indicadores

1. Planificación

García, López, Vives (2005) según los autores en mención “la planificación es un aspecto de un o cualquier tipo de actividad organizada y sistemática que hace referencia a la previsión para poder llevar a cabo y poder conseguir las metas y objetivos que están establecidos” (p, 13), Además la planificación ayuda a saber cuánto estamos de las metas alcanzar, ya que planificando nuestros objetivos establecidos vamos a poder proveer y poder desarrollar nuestras metas y objetivos.

2. Resultados

Alles (2004), nuevamente basándonos este autor en su libro nos indica que los resultados son “los logros esperados, que busquen satisfacer las necesidades tanto de los cliente como de la organización” (p, 78) Por ende el llegar a los resultados de los objetivos o metas que la empresa establece lograra satisfacer tanto a los colaboradores como a la organización después de haberlos realizados y alcanzados.

C. Efectividad

Según el autor Gutiérrez (2014), la efectividad será “la transcendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados.” (p.20).

Indicadores

Objetivos

Galindo (2008), la definición según el autor nos menciona que los objetivos son “la referencia a lograr algo que se percibe, utilizando para ello instrumentos o medios para medir dichos logros que buscan satisfacer las necesidades o deseos de la sociedad” (p, 333).

2.2.1. Operacionalización

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
COMUNICACION INTERNA	Brandolini y González (2009), afirma que “es un utensilio para poder gestionar el cual también se podrá entender como una técnica. Ya que las personas la pueden utilizar como un fin para obtener un objetivo, en donde la esencial es indagar la eficiencia en la captación y en la comprensión de los mensajes”. (p, 25). Es aquí donde nos damos cuenta que la validación que las empresas pueden darle a esta gran herramienta es muy pobre, ya que no todas las empresas saben la importancia de esta.	La variable comunicación interna se evidencia a través de un cuestionario de 13 ítems medidos con los indicadores orientado al compromiso, responsabilidad delegada, trabajo en equipo, dialogo, niveles de mando, toma de decisiones y metas organizacionales.	Involucramiento	Compromiso	1,2	(1) Totalmente Desacuerdo. (2) Desacuerdo. (3) Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Tipo Likert
				Responsabilidad Delegada	3,4		
				Trabajo en equipo	5,6		
			Armonización empresarial	Dialogo	7,8		
				Niveles de mando	9		
			Cambio de actitud	Toma de decisiones Metas Organizacionales	10,11 12,13		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutiérrez (2014), “tiene que ver con la consecuencia que se obtiene en una serie o un sistema, que harán que incremente la productividad, logrando los mejores resultados considerando los mínimos recursos para poder desarrollarlos” (p, 20). Por ende la productividad se calcula por el cociente de los resultados conseguidos y los recursos utilizados. Finalmente podemos decir que la productividad laboral va estar bajo indicadores como eficacia, eficaz y efectividad, que son los que medirán si efectivamente una persona, una empresa u organización me es productiva.	La variable productividad laboral se evidencia a través de un cuestionario de 6 ítems medidos con los indicadores orientado a los resultado, planificación y objetivos	Eficiencia	Resultados	14 15		
				Eficacia	Planificación	16	
			Resultados		17 18		
			Efectividad		Objetivos	19	

Fuente: *Elaboración Propia*

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Constituido por 57 personas del área de ventas de la distribuidora Atipana DEX. Hernández, et al. (2010) determina como grupo de elementos que comparten determinadas características en común.

2.3.2. Muestra

Censal, dado que la muestra y la población es idéntico. Donde Ramírez (1997) afirma que “la muestra censal toda unidad de observación se coja en su totalidad como la muestra”. (p.90)

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Empleando el método de encuesta, la cual estaba compuesta por 13 ítems de la variable comunicación interna y 6 ítems de la variable productividad laboral. Según Malhotra (2004) las encuestas son interrogantes que se realizan a un número de personas empleando un cuestionario diseñado para obtener los resultados requeridos.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento del cuestionario estuvo compuesto por 5 alternativas según la escala tipo Likert con cinco alternativas.

El instrumento estuvo conformado por 19 preguntas las cuales fueron dirigidas a los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC. Hernández, et al. (2010) un conjunto de preguntas da por consiguiente un cuestionario que se relacionan con las variables en estudio.

De igual manera se empleó la escala ordinal.

A continuación en la tabla se detalla.

Tabla 2. Puntuación de ítems en la escala tipo Likert

Puntuación	Denominación
1	Totalmente desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Validez

Como herramienta de acopio de datos se ha sometido a juicio de expertos que a continuación se muestra en la Tabla 3 quienes verificaron el contenido de la herramienta el cual arrojó con el calificativo de aplicable. Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos mencionan que “la validez es el grado en como el instrumento va a medir las variables” (p. 201).

Tabla 3 Validación de expertos

N°.	Grado	Experto	Validez del Instrumento	Especialidad
Experto 1	Magister	Liliana Mairena Fox	Si cumple	Investigador
Experto 2	Doctor	Víctor Dávila Arenaza	Si cumple	Investigador
Experto 3	Doctor	Pedro Costilla Castillo	Si cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Se obtendrá mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Se entiende confiabilidad “al nivel en que la aplicación repetida hacia el mismo sujeto u objeto produce resultados similares” (p. 200).

Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	24	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	24	100,0

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 24

Tabla 5 Estadística de fiabilidad con la que se desarrollar este proyecto.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
0.749	19

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 24

Tabla 6 Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	
Valor	Nivel de aceptación
0.25	Confiabilidad baja
0.50	Confiabilidad media
0.75	Confiabilidad aceptable
0.95	Confiabilidad elevada

Fuente: elaboración en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010)

El Alfa de Cronbrach se logró mediante de los 19 ítems $R= 0.749$ el cual equivale al 75% de confiabilidad, colocándose dentro de una confiabilidad aceptable según el rango.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para dicho estudio se manejó las estadísticas descriptivas e inferencial. Con la ayuda de la estadística descriptiva se obtuvo las tablas de frecuencia por cada dimensión, las mismas que fueron interpretadas. Finalmente la estadística inferencial permitió utilizar la prueba de normalidad para los datos obtenidos que posteriormente puso a prueba la hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios a considerar para esta indagación serán los siguientes:

Criterios éticos de la investigación, Según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012)

Consentimiento informado, los integrantes tienen como finalidad ser informantes y saber sus derechos y responsabilidades dentro de la investigación.

Confidencialización, se informa la certeza y el amparo de nuestra identidad como principales confidentes de la investigación.

Observación participe, los indagadores actuaron con sabiduría en todo el proceso de recolección de información asumiendo su responsabilidad ética para los efectos y resultados que se encuentren durante el análisis.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva- tablas de frecuencias

Resultados alcanzados a base de las encuestas sobre la comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC, Los Olivos, 2017.

3.1.1. Dimensión involucramiento

Tabla 7 Distribución de frecuencia sobre el involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	6	10,5	10,5	14
	De acuerdo	28	49,1	49,1	63,2
	Totalmente de acuerdo	21	36,8	36,8	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

En la tabla 7, en la dimensión de Involucramiento. De acuerdo a los resultados obtenido después de haber aplicado el instrumento, el 49,1% consideran que están de acuerdo, el 36,8 % en totalmente de acuerdo, el 10,5% están en ni de acuerdo ni en de acuerdo y que el 3,5% están en desacuerdo en que el involucramiento de los asesores de ventas se ve reflejado en los objetivos, metas y actividades que a empresa establece.

3.1.2. Dimensión armonización empresarial

Tabla 8. Distribución de frecuencia sobre la armonización empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	18	31,6	31,6	38,6
	De acuerdo	31	54,4	54,4	93,3
	Totalmente de acuerdo	4	7,0	7,0	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

En la tabla 8 en la dimensión armonización empresarial. De acuerdo a los resultados obtenido después de haber aplicado el instrumento, el 54,4% consideran que están de acuerdo, el 31,6 % en ni de acuerdo ni de acuerdo y el 7% están en totalmente de acuerdo y en desacuerdo que la armonización empresarial influye en sus actividades diarias, como el buen dialogo entre los colaboradores.

3.1.3. Dimensión cambio de actitud

Tabla 9. Distribución de frecuencia sobre el cambio de actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	10	17,5	17,5	17,5
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	38	66,8	66,8	84,2
	De acuerdo	9	15,8	15,8	100
	Totalmente de acuerdo				
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

En la tabla 9 en la dimensión cambio de actitud de acuerdo a los resultados obtenido después de haber aplicado el instrumento, el 66,8% consideran que están ni de acuerdo ni desacuerdo, el 17,5% en desacuerdo y el 15,8% en de acuerdo que el cambio de actitud respecto a la toma de decisiones va a estar relacionado a los objetivos y metas establecidas por la distribuidora.

3.1.4. Dimensión eficiencia

Tabla 10. Distribución de frecuencia sobre la eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	10	17,5	17,5	24,6
	De acuerdo	33	57,9	57,9	82,5
	Totalmente de acuerdo	10	17,5	17,5	100
	Total	57	100	100	

En la tabla 10 en la dimensión eficiencia, de acuerdo a los resultados obtenido después de haber aplicado el instrumento, el 57,9% consideran que están de acuerdo, el 17,5 en totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y que el 7% están en desacuerdo en que la eficiencia de los asesores de ventas se refleja en los objetivos, metas y actividades que la empresa establece

Fuente: Reporte del SPSS 24

3.1.5. Dimensión eficacia

Tabla 11. Distribución de frecuencia sobre la eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Totalmente desacuerdo	1	1,8	1,8	1,9
	Desacuerdo	7	12,3	12,3	14,0
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	18	31,6	31,6	45,6
	De acuerdo	29	50,9	50,9	96,5
	Totalmente de acuerdo	2	3,5	3,5	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

En la tabla 11 en la dimensión eficacia, el resultado es de 50,9% consideran que están de acuerdo, el 3,5 % en totalmente de acuerdo, el 31,6% en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,3% están en desacuerdo y el 1,8% están en totalmente en desacuerdo que la eficacia de los asesores de ventas está relacionado con la planificación y participación de los asesores respecto a sus objetivos, metas y actividades que la distribuidora establece.

3.1.6. Dimensión efectividad

Tabla 12. Distribución de frecuencia sobre la efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	35	61,4	61,4	64,9
	De acuerdo	20	35,1	35,1	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

En la tabla 12 en la dimensión efectividad, de acuerdo a los resultados obtenido después de haber aplicado el instrumento, el 61,4% consideran que están en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35,1 % en de acuerdo y el 3,5% en desacuerdo que la efectividad de los asesores de ventas está relacionada a la participación de todos los asesores respecto a los objetivos, metas y actividades que la distribuidora establece.

3.2. Estadística Inferencial

3.2.1. Prueba de Normalidad

- **Hipótesis de normalidad:**

H0: La distribución es normal.

H1: La distribución no es normal.

- **Nivel de significancia:**

α : (0 < α < 1); donde α = 0,05

- **Decisión:**

$p > \alpha$: Se acepta H0

$p < \alpha$: Se rechaza H0

Los valores del cuestionario se sometieron a la prueba de normalidad a través de Kolmogorov – Smimova ($n \geq 50$) puesto que la muestra lo conformaron 57 elementos, a continuación en la tabla 13 se presentaran los índices obtenidos

Tabla 13. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,317	57	,000
Productividad Laboral	,343	57	,000

Fuente: Reporte del SPSS 24

Cálculo de la significación:

$p = \text{Sig.}$

0,000 = Sig.

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov muestra en la tabla 13 realizada a una muestra de 57 trabajadores dio como resultado un nivel de significancia menor a 0.05; obteniendo 0,00 en el Nivel de significancia de la variable de comunicación interna y 0.00 en el Nivel de Significancia de la productividad laboral. Por lo tanto, se concluye que los datos no tiene distribución normal y las pruebas analizar son pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).

3.2.2 Prueba de las hipótesis

Hipótesis general:

HG: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos, 2017.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos, 2017.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora

Atipana DEX SAC- Los Olivos, 2017

- **Nivel de significancia**
 $\alpha : (0 < \alpha < 1)$; donde $\alpha = 0,05$

- **Regla de decisión:**
 $p > \alpha$: Se acepta H0
 $p < \alpha$: Se rechaza H0

- **Valor Significativo**
Sig = p

3.2.2.1. Prueba de Correlación de Rho de Spearman

Asimismo, hemos tenido en cuenta los rangos y magnitudes de Hernández (2010), los siguientes valores de correlación mostrados en la siguiente tabla 14 se tomaran en cuenta para el desarrollo de los resultados en dicha investigación.

Tabla 14
Índices de correlación

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva me 19	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fu 19	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	+1

Fuente: Hernández et al. (2010)

Hipótesis General

Tabla 15 Correlación de la comunicación interna y la productividad laboral

		Comunicación Interna	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	1,000	,531**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	57	57
	Productividad Laboral	,531**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	57	57

Fuente: Reporte del SPSS 24

HG: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 1

Tabla 16 Correlación de la comunicación interna y la eficiencia

			Comunicación Interna	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

Fuente: Reporte del SPSS 24

La Tabla 16, muestra la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a ' $0,00 < 0,05$ ', se acepta la hipótesis alternativa (H_1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto según la tabla 14 de Hernández et al (2010) se considera como correlación positiva media, indicando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017

HE1: Existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia en los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia en los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 2

Tabla 17. Correlación de la comunicación interna y la eficacia

			Comunicación Interna	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,271*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	57	57
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,271*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	57	57

Fuente : Reporte del SPSS 24

La Tabla 17, muestra la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a ' $0,041 < 0,05$ ', se acepta la hipótesis alternativa (H_1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto según la tabla 14 de Hernández et al (2010) se considera como correlación positiva media, indicando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficacia en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017

HE2: Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia en los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la eficacia en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia laboral en los asesores de ventas de la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

Hipótesis específica 3

Tabla 18. Correlación de la comunicación interna y la efectividad

		Comunicación Interna		Efectividad	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,265*	
		Sig. (bilateral)	.	,047	
		N	57	57	
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,265*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,047	.	
		N	57	57	

Fuente: Reporte del SPSS 24

.La Tabla 18 muestra la Prueba de Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir $0,047 > 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) de la investigación y se rechaza hipótesis nula (H_0). Por lo tanto según la tabla 14 de Hernández et al (2010) se considera como correlación positiva débil, indicando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017

HE3: Existe relación entre la comunicación interna y la efectividad en los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX- Los Olivos, 2017.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y la efectividad de los asesores de venta de la distribuidora Atipana DEX-Los Olivos, 2017

H1: Existe relación entre la comunicación interna y la efectividad de los asesores de venta de la distribuidora Atipana DEX-Los Olivos, 2017

IV. DISCUSIONES

- 4.1.** El objetivo general ha sido definir el vínculo del dialogo interna con la rentabilidad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC, de acuerdo al desenlace se ha determinado que existe una correlación positiva media ($R= 0,531$) entre la comunicación interna con la productividad laboral.

Dicha consecuencia es coherente con la teoría de Watzlawick, Baevin y Jackson (2011) la cual indica que el dialogo dado en personas es importante para así poder obtener a tener el mismo punto de vista y recepcionar el mensaje final haciendo que sea óptimo.

Asimismo, existe relación con los resultados alcanzados en el caso de FASTILINE CIA LTDA, Quito- Ecuador, cuyo objetivo general fue impulsar la comunicación y mejorar la calidad de información dentro de la Fastline CIA LDTA creando lazos de interacción entre los distintos departamento y cuya conclusión que principalmente la mala emisión del mensaje a los trabajadores, haciendo que percuta en la productividad directamente.

- 4.2.** Teniendo como objetivo específico N° 1, de acuerdo a las consecuencias se ha obtenido una correlación positiva media ($R= 0,626$) entre la comunicación interna con la eficiencia.

Por ende es coherente con la teoría de Watzlawick, Baevin y Jackson (2011) mencionan que la mala comunicación entre las personas se debe a que no se llega a tener el mismo punto de vista entre las partes, pero si esto se cambia se podrá lograr una mejora en el mensaje final haciendo que objetivos sean alcanzables.

Asimismo existe una conexión con los resultados obtenidos cuyo propósito fue señalar el dominio de las transmisiones comunicativas interna en la eficiencia laboral, cuya conclusión fue que gran parte de los trabajadores alcanzaron la eficiencia gracias a los procesos que se hacía por medio de la comunicación interna.

- 4.3.** Teniendo como objetivo específico N°- 2, dado al fin se ha obtenido una correlación positiva débil ($R= 0,271$) entre comunicación interna con la eficacia.

Por ende la coherente con Watzlawick, Baevin y Jackson (2011) que indica que la finalidad importante de todo dialogo es la recepción del mensaje al final de la comunicación ya que tal vez no todas las personas tengan la

misma percepción pero si al final se comprende lo que se quiere decir pues entonces será fácil realizar las actividades que se planifican para poder así llegar a los resultados planificados.

Asimismo existe relación con los resultados obtenidos con la tesis cuyo fin fue aclarar de qué forma se vinculaban el diálogo interno con la rentabilidad laboral de la empresa, cuya conclusión fue que al transmitir una información ya sea vía formal o informal causa en los trabajadores una falta de información generando ineficiencia en los procesos, ya que no se encuentran informados en su totalidad.

- 4.4.** Teniendo como objetivo específico N°- 3, de esa forma dado los resultados se ha conseguido una correlación positiva débil ($R=0,265$) entre la comunicación interna con la efectividad.

Resultado es coherente con la teoría de Watzlawick, Baevín y Jackson (2011) que sostiene que la comunicación genera una conexión entre las personas en este caso emisor y receptor haciendo que se establezcan compromisos para poder realizar con lo que se le quiere transmitir.

Asimismo existe coherencia con los resultados obtenidos con la tesis cuya finalidad fue implantar la relación entre la transmisión de información interna y la efectividad laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo, cuya conclusión fue que el programa de motivación no es efectiva para sus colaboradores ya que se puede apreciar una falta de compromiso.

- 4.5.** La hipótesis general de acuerdo a la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio mostrada en la tabla 15 con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.00; es decir a ' $0,00 < 0,05$ ', recibe la H_1 de la investigación e inhabilita la H_0 , obteniendo $R= 0,531$ de coeficiente de correlación. Por lo tanto las variables tienen una correlación positiva media, según la tabla 14 de Hernández (2010) indica que se encuentra una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017.

- 4.6.** La hipótesis específica 1 basándonos en la Tabla 16 muestra la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.005; es decir a ' $0,00 < 0,05$ ', se recibe H_1 de la

investigación e invalida H_0 , obteniendo $R= 0,626$ de coeficiente de correlación. Por lo consiguiente la tabla 14 de Hernández et al (2010) se considera como correlación positiva media, indicando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la eficiencia en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017

4.7. La hipótesis específica 2 basándonos en la Tabla 17 muestra la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a $0,041 < 0,05'$, admite la H_1 y excluye la H_0 de la investigación, obteniendo $R= 0,271$ de coeficiente de correlación. Por lo consiguiente la tabla 14 de Hernández et al (2010) ambas variables poseen una correlación positiva débil, indicando que existe una relación positiva débil entre la comunicación interna y la eficacia laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017.

4.8. La hipótesis específica 3 basándonos en la Tabla 18 muestra la Prueba de Rho Spearman de la variable de estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a $'0,047 < ,005'$, aprueba la H_1 y se invalida la H_0 de la investigación, obteniendo $R= 0,265$ de coeficiente de correlación. Por lo tanto según la tabla 14 de Hernández et al (2010) ambas variables poseen una correlación positiva débil, indicando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad en la empresa Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017.

4.9. De acuerdo a las tablas de frecuencias N° de la dimensión involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	6	10,5	10,5	14
	De acuerdo	28	49,1	49,1	63,2
	Totalmente de acuerdo	21	36,8	36,8	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

Se ha logrado como resultado de la encuesta aplicada a los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX según la escala de Likert que el 49,1% consideran que están de acuerdo, el 36,8 % en totalmente de acuerdo, el 10,5% están en ni de acuerdo ni en de acuerdo y que el 3,5% están en desacuerdo en que el involucramiento de los

asesores de ventas se ve reflejado en los objetivos, metas y actividades que a empresa establece.

4.10 De acuerdo a las tablas de frecuencias N° de la dimensión involucramiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validos	Desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	Ni de acuerdo/ ni desacuerdo	10	17,5	17,5	24,6
	De acuerdo	33	57,9	57,9	82,5
	Totalmente de acuerdo	10	17,5	17,5	100
	Total	57	100	100	

Fuente: Reporte del SPSS 24

Se ha logrado como resultado de la encuesta aplicada a los asesores de ventas en la distribuidora Atipana DEX según la escala de Likert que el 57,9% consideran que están de acuerdo, el 17,5 en totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en des acuerdo y que el 7% están en desacuerdo en que la eficiencia de los asesores de ventas se refleja en los objetivos, metas y actividades que la empresa establece.

IV. CONCLUSIONES

1. Se hallado una semejanza positiva media ($R= 0,531$) de la comunicación interna con la productividad laboral.
2. Se ha definido una similitud positiva media ($R= 0,626$) de la comunicación interna con la eficiencia.
3. Se ha encontrado una relación positiva débil ($R= 0,271$) de la comunicación interna con la eficacia.
4. Se ha evidenciado que hay una afinidad positiva débil ($R= 0,265$) de la comunicación interna con la efectividad.

V. RECOMENDACIONES

- 6.1** Atipana DEX SAC deberá brindar manejo de diálogos internos que permita la comprensión de mensajes para un entendimiento del desarrollo de la empresa los mismo que van a permitir una buena productividad laboral entre los asesores de ventas

- 6.2.** La empresa deberá implementar de software de comunicación interna entre los colaboradores para poder ayudar alcanzar los objetivos y metas establecidas haciendo que exista un buen equilibrio entre los resultados alcanzados respecto a los resultados utilizados dentro de la empresa

- 6.3.** La empresa deberá poner en funcionamiento un plan de mejora para mantener una buena relación entre sus asesores de ventas dentro de la organización para que los resultados alcanzados y utilizados sean los más ideales.

- 6.4.** La empresa deberá poner en práctica la comunicación interna entre las distintas áreas con sus asesores de ventas, haciendo que los colaboradores estén relacionados e informados con las metas organizacionales los cuales tienen que ser alcanzados en el plazo establecido.

VI. REFERENCIAS

- Acosta,J (2011) *Trabajo en equipo*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Aguilar, A (2016) Proyecto del mejoramiento del sistema de comunicación interna y externa para el aumento de la productividad de la empresa Fastline CIA LTDA. Caso FASTLINE CIA LTDA. Recuperado de: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11573/TESIS%202016_05_23%20andres%20aguilar1.pdf?sequence=1
- Alles, M (2004) *Diccionario de Comportamientos: gestión por competencias: Como descubrir las competencias a través de los comportamientos*. Granica Ediciones.
- Almenara, R (12 de septiembre,2014) ¿Cómo afrontar los cambios en las organizaciones? . *Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-afrontar-cambios-organizaciones-2108407>.
- Andrade, H (2005) *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Arcia, Corcega. Godby y Jiménez (2 de marzo, 2009) Análisis de un informe de investigación. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/oladys/anlisis-de-un-informe-de-investigacin>
- Blanco, H (19 de febrero, 2012). Armonización energética para empresas. Recuperado de: <http://www.cachiche.pe/armonizacion-empresas.php>
- Brandolini,A y González (2009) *Comunicación Interna*. Buenos Aires: La cruzía ediciones.
- Bustinduy, I (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Barcelona: Editorial UOC.
- Castro, M (2003). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ta. ed). Caracas- Venezuela: Episteme.
- Chiavenato, I. (2007). (8va ed.). Administración de recursos humanos, el Capital.
- Cecchini, S y Uthoff,A (2007). *Reducción de la pobreza, tendencias demográficas, familiares y mercado de trabajo en américa latina*. Chile: Naciones Unidas.
- Cosmen,E (20 de octubre, 2014) BEPS: transparencia y armonización. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/10/20/economia/1413825809_171443.html
- Comunicación Interna* (2007). España: Editorial vértice

- Diario Gestión (28 de diciembre, 2014) Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo. *Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/empresas-deben-desarrollar-estrategias-innovadoras-optimizar-capital-trabajo-2118672>
- Galindo, M (2008) *Diccionario de economía aplicada: política económica, economía mundial y estructura económica*. Madrid, España: Editorial del economista.
- García, I; López, V y Vives, E (2005) *Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, Administración de empresas. Programación didáctica*. Madrid, España: Editorial MAD.
- García, J (1998). *La comunicación interna*. España- Madrid: Díaz de santos
- Guillen, (2015) *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa SIG Lideres de Servicio Independencia 2015*. Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima
- Gutiérrez, H (2014). (4ta ed). *Calidad y Productividad*. Estados Unidos: McGraw-Hill
- Hernández, R., Hernández, C y Baptista P (2006). *Metodología de la investigación* (4ta Ed.) México, D.F; McGodoaraw Hill
- Humano de las Organizaciones. Estado Unidos: Mc Graw Hill.
- Ixquiac, B (2014) Medio de comunicación interna y eficiencia laboral. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Ixquiac-Betyana.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (s/f.) Productividad laboral. Recuperado de: <http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>
- Jackson, D.D, Beavin, J. y Watzlawick, P. (2011) *Teoría de la comunicación humano: interacción, patologías y paradojas*. Editorial Herder.
- Linares, N (2015) *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo-2014*. Recuperado de: http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/176/simple-search?query=&sort_by=score&order=desc&rpp=10&filter_field_1=subject&filter_type_1>equals&filter_value_1=DESEMPE%C3%91O+LABORAL&filter_field_2=subject&filter_type_2>equals&filter_value_2=COMUNICACION+INTERN+L+Alcira&filtername=author&filterquery=Linares+Aguilar%2C+Nelly
- Marsical, (2013) *Comunicación Interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto, Moquegua 2013*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Martos, et (2006). *Acceso a la condición de Personal Estatutario, Grupo B del servicio Murciano de Salud*. Sevilla; España: Editorial MAD.
- Mayer, W (2012). Comunicación interna y rendimiento laboral de los merchandises. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0246.pdf
- Montoya, K (30 de julio del 2013). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-peruanas-2072289>
- Padilla, (2016) titulada Comunicación interna y desempeño laboral en el programa de infraestructura educativa 2015. Universidad Cesar Vallejo, Lima
- Regalado,L (2014) Incidencia de la comunicación interna, en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector de desarrollo e importación de tecnología y localización de la ciudad de Quito. Recuperado de : http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10759/1/58833_1.pdf
- Soriano, C (2013) *Habilidades de mando*. Laconi, Italia: Díaz de Santos.
- Teorías de la comunicación. Recuperado de: http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/m1/2.html
- Teorías de Relaciones Humanas. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Tubon, D (2015). La comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa Domingo Jeans del Cantón Pelileo. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9627>
- Urcola, J y Nerea Martiarena (2015) *Manual práctico de comunicación empresarial*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Wong, M (2014) titulada Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores. Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338215/1/Tesis+Wong.pdf>

ANEXOS

ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN ATIPANA DEX SAC, LOS OLIVOS -2017						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y productividad laboral en Atipana DEX S.A.C-Los Olivos 2017?	GENERAL: Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la productividad laboral en Atipana DEX SAC	GENERAL: Existe relación entre la comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de Atipana DEX- Los Olivos, 2017	VARIABLE 1: Comunicación Interna	INVOLUCRAMIENT O	La investigación es hipotético - deductivo	Trabajadores del área de ventas de la empresa Atipana DEX S.A.C
				ARMONIZACION EMPRESARIAL		
				CAMBIO DE ACTITUD	Cuantitativo	
ESPECIFICOS: a) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la eficiencia en Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017? b) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la eficacia en Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017? c) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la efectividad en Atipana DEX S.A.C- Los Olivos, 2017?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la eficiencia. b) Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la eficacia. c) Determinar la relación existente entre la comunicación interna la efectividad	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre la comunicación interna con la eficiencia de los trabajadores de Atipana DEX- Los Olivos, 2017. b) Existe relación entre la comunicación interna con la eficacia de los trabajadores de Atipana DEX- Los Olivos, 2017 c) Existe relación entre la comunicación interna con la efectividad de los trabajadores de Atipana DEX- Los Olivos, 2017	VARIABLE 2: Productividad Laboral	EFICIENCIA	TIPO	TÉCNICAS Encuesta con escala tipo Likert TDSA= Totalmente de acuerdo DSA = De acuerdo NDA/NDSA= Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA = De acuerdo TDA = Totalmente de acuerdo
				Aplicada	NIVEL	
					Descriptivo - correlacional	
				EFICACIA	DISEÑO	INSTRUMENTOS Cuestionario de 19 ítems
					No experimental y de corte transversal	
				EFECTIVIDAD		

ANEXO B
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 23 de junio de 2017

Estimado _____:

Cargo de la persona a quién se solicita la validación

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "Comunicación interna y productividad laboral en ATIPANA DEX SAC-Los Olivos".

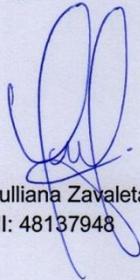
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación (**esta última va en la carta solo si las hubiera**).
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Gladys Giulliana Zavaleta Robles
DNI: 48137948

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la **“Comunicación interna y productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC- Los Olivos 2017”**

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevará mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	Totalment e desacuer do	Desacuer do	Ni de acuerdo / Ni en desacuer do	De Acuerd o	Totalm ente de acuerd o
VARIABLE I: La Comunicación Interna					
Dimensión: Involucramiento					
01.- Considera usted que el desarrollo de las actividades de los asesores de ventas los identifica con la empresa					
02.- Cumple usted los objetivos y metas asignados por sus jefes inmediatos					
03.- Considera usted que los jefes inmediatos delegan a los asesores de servicio a su cargo algunas funciones y responsabilidades					
04.- Cuando el jefe inmediato delega a uno de los asesores de ventas sus funciones y responsabilidades son comunicados a los demás integrantes de su área.					
05.- La comunicación entre los asesores de ventas es fluida					
06.- Cuando la empresa plantea las metas empresariales estas se realizan con todos los integrantes del equipo.					
Dimensión: Armonización empresarial					
07.- La comunicación entre los asesores de ventas es cordial					
08.- El intercambio de información para realizar las actividades diarias es fluida					
09.- La organización da conocer la estructura jerárquica y organizacional de la empresa					
Dimensión: Cambio de actitud					
10.- Considera usted que para la toma de decisiones se requiere de la autorización del jefe inmediato					
11.- Cuando usted informa a los superiores sobre un determinado tema es tomado en cuenta para las decisiones que correspondan					
12.- Los asesores de ventas de Atipana DEX tienen en claro cuáles son las metas establecidas para generar la rentabilidad de la empresa					
13.- Considera usted que los asesores de ventas toman una actitud positiva cuando se le asigna un trabajo.					
VARIABLE II: Productividad Laboral					
Dimensión: Eficiencia					
14.- Considera usted que todas las metas realizadas por los asesores de ventas ayudan a que la empresa se mantenga competitiva en el mercado					
15.- La organización reconoce a los asesores de ventas que los objetivos son alcanzados con éxito por su apoyo.					
Dimensión: Eficacia					
16.- Para planificar los objetivos y metas el jefe inmediato solicita la opinión de los asesores de ventas					
17.- Los planes de mediano y largo plazo han sido establecidos con la participación de todos los asesores de ventas					
18.- Cuando la organización define los objetivos y metas se realiza con la participación de todos los asesores de ventas					
Dimensión: Efectividad					
19.- La organización es competitiva en su rubro por la participación de todos los asesores de ventas.					

Fuente: El investigador.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Título de la investigación: Comunicación interna y productividad laboral en Atipana DEX SAC - Los Olivos									
Apellidos y nombres del investigador: Gladys Giuliana Zavaleta Robles									
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Petrona Liliana Mariana Fox</i>									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	INVOLUCRAMIENTO	COMPROMISO	CONSIDERA USTED QUE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES LOS IDENTIFICA CON LA EMPRESA		ESCALA: TIPO LIKER NUNCA- AVECES- SIEMPRE	/		/	
			CUANDO LOS JEFES INMEDIATOS LES ASIGNAN OBJETIVOS Y METAS A LOS TRABAJADORES CUMPLEN CON REALIZARLAS			/			
		RESPONSABILIDAD DELEGADA	CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES INMEDIATOS DELEGAN A LOS TRABAJADORES A SU CARGO ALGUNAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			/			
			CUANDO EL JEFE INMEDIATO DELEGA ALGUN TRABAJADOR ESTE LES COMUNICA A LOS DEMAS INTEGRANTES DE SU AREA			/			
		TRABAJO EN EQUIPO	LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES FLUIDA			/			
			CUANDO LA EMPRESA PLANTEA LAS METAS EMPRESARIALES AL EQUIPO DE TRABAJO SE REALIZA CON EL APOYO DE TODOS LOS COMPAÑEROS			/			
	ARMONIZACION EPRESARIAL	DIALOGO	LA COMUNICACION ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES CORDIAL			/			
			EL INTERCAMBIO DE INFORMACION PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DIARIAS ES FLUIDA			/			
	CAMBIO DE ACTITUD	TOMA DE DECISIONES	CONSIDERA USTED QUE PARA LA TOMA DE DECISIONES REQUIERE DE LA AUTORIZACION DEL JEFE INMEDIATO			/			
			CUANDO USTED INFORMA A LOS SUPERIORES SOBRE UN DETERMINADO TEMA ES TOMADO EN CUENTA PARA LAS DECISIONES QUE CORRESPONDAN			/			
METAS ORGANIZACIONALES		LOS TRABAJADORES DE ATIPANA DEX TIENEN EN CLARO CUALES SON LAS METAS ESTABLECIDAS PARA GNERAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA		/					
		CONSIDERA USTED QUE LOS TRABAJADORES TOMAN UNA ACTITUD POSITIVA CUANDO SE LE ASIGNA UN TRABAJO		/					
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	RESULTADOS	CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS METAS REALIZADAS POR LOS COLABORADORES AYUDAN A QUE LA EMPRESA SE MANTENGA COMPETITIVA EN EL MERCADO		/				
			LA ORGANIZACIÓN RECONOCE A SUS COLABORADORES QUE LOS OBJETIVOS SON ALCANZADOS CON ÉXITO POR SU APOYO		/				
	EFICACIA	PLANIFICADO	PARA PLANIFICAR LOS OBJETIVOS Y METAS EL JEFE INMEDIATO SOLICITA LA OPINION DE SUS COLABORADORES		/				
		RESULTADOS	LOS PLANES ORGANIZACIONALES Y METAS ESTABLECIDAS HAN SIDO LOGRADO POR LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES		/				
	EFECTIVIDAD	OBJETIVOS	CUANDO LA ORGANIZACIÓN DEFINE LOS OBJETIVOS Y METAS SE REALIZA CON LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES		/				
			LA ORGANIZACIÓN DA A CONOCER QUE ES UNA EMPRESA ALTAMENTE COMPETITIVA EN SU RUBRO CON LA CONSOLIDACION Y PARTICIPACION DE TODOS LOS TRABAJADORES		/				
Firma del experto <i>Mariana</i>			Fecha <i>23/06/17</i>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependenci

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Comunicación interna y productividad laboral en Atipana DEX SAC - Los Olivos							
Apellidos y nombres del investigador: Gladys Guilliana Zavaleta Robles							
Apellidos y nombres del experto: DA COSALVA CASALCO PEDRO?							
ASPECTO POR EVALUAR				ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	INVOLUCRAMIENTO	COMPROMISO	CONSIDERA USTED QUE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES LOS IDENTIFICA CON LA EMPRESA	ESCALA: TIPO LIKER NUNCA- AVECES- SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			CUANDO LOS JEFE INMEDIATOS LES ASIGNAN OBJETIVOS Y METAS A LOS TRABAJADORES CUMPLEN CON REALIZARLAS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		RESPONSABILIDAD DELEGADA	CONSIDERA USTED QUE LOS JEFE INMEDIATOS DELEGAN A LOS TRABAJADORES A SU CARGO ALGUNAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			CUANDO EL JEFE INMEDIATO DELEGA ALGUN TRABAJADOR ESTE LES COMUNICA A LOS DEMAS INTEGRANTES DE SU AREA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		TRABAJO EN EQUIPO	LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES FLUIDA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			CUANDO LA EMPRESA PLANTEA LAS METAS EMPRESARIALES AL EQUIPO DE TRABAJO SE REALIZA CON EL APOYO DE TODOS LOS COMPAÑEROS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ARMONIZACION EPRESARIAL	DIALOGO	LA COMUNICACION ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES CORDIAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			EL INTERCAMBIO DE INFORMACION PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DIARIAS ES FLUIDA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	CAMBIO DE ACTITUD	NIVELES DE MANDO	LA ORGANIZACIÓN DA CONOCER LA ESTRUCTURA JERARQUICA Y ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			TOMA DE DECISIONES		CONSIDERA USTED QUE PARA LA TOMA DE DECISIONES REQUIERE DE LA AUTORIZACION DEL JEFE INMEDIATO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
METAS ORGANIZACIONALES		CUANDO USTED INFORMA A LOS SUPERIORES SOBRE UN DETERMINADO TEMA ES TOMADO EN CUENTA PARA LAS DECISIONES QUE CORRESPONDAN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		LOS TRABAJADORES DE ATIPANA DEX TIENEN EN CLARO CUALES SON LAS METAS ESTABLECIDAS PARA GNERAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	RESULTADOS	CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS METAS REALIZADAS POR LOS COLABORADORES AYUDAN A QUE LA EMPRESA SE MANTENGA COMPETITIVA EN EL MERCADO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			LA ORGANIZACIÓN RECONOCE A SUS COLABORADORES QUE LOS OBJETIVOS SON ALCANZADOS CON ÉXITO POR SU APOYO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	EFICACIA	PLANIFICADO	PARA PLANIFICAR LOS OBJETIVOS Y METAS EL JEFE INMEDIATO SOLICITA LA OPINION DE SUS COLABORADORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		RESULTADOS	LOS PLANES ORGANIZACIONALES Y METAS ESTABLECIDAS HAN SIDO LOGRADO POR LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	EFECTIVIDAD	OBJETIVOS	CUANDO LA ORGANIZACIÓN DEFINE LOS OBJETIVOS Y METAS SE REALIZA CON LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			LA ORGANIZACIÓN DA A CONOCER QUE ES UNA EMPRESA ALTAMENTE COMPETITIVA EN SU RUBRO CON LA CONSOLIDACION Y PARTICIPACION DE TODOS LOS TRABAJADORES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del experto							
			Fecha: 20/6/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependenci

Título de la investigación: Comunicación interna y productividad laboral en Atipana DEX SAC - Los Olivos				MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS				
Apellidos y nombres del investigador: Gladys Giuliana Zavalata Robles								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Víctor Dávila Arencibia</i>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	INVOLUCRAMIENTO	COMPROMISO	CONSIDERA USTED QUE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES LOS IDENTIFICA CON LA EMPRESA		ESCALA: TIPO LIKER NUNCA- AVECES- SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			CUANDO LOS JEFES INMEDIATOS LES ASIGNAN OBJETIVOS Y METAS A LOS TRABAJADORES CUMPLEN CON REALIZARLAS			<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESPONSABILIDAD DELEGADA	CONSIDERA USTED QUE LOS JEFES INMEDIATOS DELEGAN A LOS TRABAJADORES A SU CARGO ALGUNAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			<input checked="" type="checkbox"/>		
			CUANDO EL JEFE INMEDIATO DELEGA ALGUN TRABAJADOR ESTE LES COMUNICA A LOS DEMAS INTEGRANTES DE SU AREA			<input checked="" type="checkbox"/>		
	TRABAJO EN EQUIPO	LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES FLUIDA		<input checked="" type="checkbox"/>				
		CUANDO LA EMPRESA PLANTEA LAS METAS EMPRESARIALES AL EQUIPO DE TRABAJO SE REALIZA CON EL APOYO DE TODOS LOS COMPAÑEROS		<input checked="" type="checkbox"/>				
	ARMONIZACIÓN EPRESARIAL	DIALOGO	LA COMUNICACION ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO ES CORDIAL			<input checked="" type="checkbox"/>		
			EL INTERCAMBIO DE INFORMACION PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DIARIAS ES FLUIDA			<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAMBIO DE ACTITUD	NIVELES DE MANDO	LA ORGANIZACIÓN DA CONOCER LA ESTRUCTURA JERARQUICA Y ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA			<input checked="" type="checkbox"/>		
			TOMA DE DECISIONES	CONSIDERA USTED QUE PARA LA TOMA DE DECISIONES REQUIERE DE LA AUTORIZACION DEL JEFE INMEDIATO		<input checked="" type="checkbox"/>		
CUANDO USTED INFORMA A LOS SUPERIORES SOBRE UN DETERMINADO TEMA ES TOMADO EN CUENTA PARA LAS DECISIONES QUE CORRESPONDAN		<input checked="" type="checkbox"/>						
METAS ORGANIZACIONALES		LOS TRABAJADORES DE ATIPANA DEX TIENEN EN CLARO CUALES SON LAS METAS ESTABLECIDAS PARA GNERAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA		<input checked="" type="checkbox"/>				
	CONSIDERA USTED QUE LOS TRABAJADORES TOMAN UNA ACTITUD POSITIVA CUANDO SE LE ASIGNA UN TRABAJO		<input checked="" type="checkbox"/>					
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	RESULTADOS	CONSIDERA USTED QUE TODAS LAS METAS REALIZADAS POR LOS COLABORADORES AYUDAN A QUE LA EMPRESA SE MANTENGA COMPETITIVA EN EL MERCADO		<input checked="" type="checkbox"/>			
			LA ORGANIZACIÓN RECONOCE A SUS COLABORADORES QUE LOS OBJETIVOS SON ALCANZADOS CON ÉXITO POR SU APOYO		<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFICACIA	PLANIFICADO	PARA PLANIFICAR LOS OBJETIVOS Y METAS EL JEFE INMEDIATO SOLICITA LA OPINION DE SUS COLABORADORES		<input checked="" type="checkbox"/>			
		RESULTADOS	LOS PLANES ORGANIZACIONALES Y METAS ESTABLECIDAS HAN SIDO LOGRADO POR LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES		<input checked="" type="checkbox"/>			
	EFECTIVIDAD	OBJETIVOS	CUANDO LA ORGANIZACIÓN DEFINE LOS OBJETIVOS Y METAS SE REALIZA CON LA PARTICIPACION DE TODOS LOS COLABORADORES		<input checked="" type="checkbox"/>			
			LA ORGANIZACIÓN DA A CONOCER QUE ES UNA EMPRESA ALTAMENTE COMPETITIVA EN SU RUBRO CON LA CONSOLIDACION Y PARTICIPACION DE TODOS LOS TRABAJADORES		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			<i>[Firma]</i>					
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependenc			Fecha: <i>31/09/2012</i>					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX SAC. LOS OLIVOS. LIMA -
2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ZAVALETA ROBLES, GLADYS GIULLIANA

ASESOR:

Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

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

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"Comunicación interna y productividad laboral en la distribuidora Alispana DEX, SAC. Los Olivos, Lima-2017", de la estudiante Gladys Giuliana Zavaleta Robles, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (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.

Los Olivos 28 de noviembre del año 2017.



Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

COORDINADOR DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome
 https://www.feedbackstudio.com/.../117104469507

ZAVALLTA, GORDEL, BLAYPS, ORILLAMA, TERNANDEVA

feedback studio

Resumen de calificaciones

26 %

Se puede ver el historial de calificaciones

Calificaciones

1	Respuestas correctas	14 %
2	Respuestas incorrectas	10 %
3	Respuestas no calificadas	<1 %
4	Respuestas anuladas	<1 %
5	Respuestas eliminadas	<1 %
6	Respuestas de reserva	<1 %
7	Respuestas de reserva	<1 %
8	Respuestas de reserva	<1 %

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA COOPERACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA CIUDANA DEL EST. LOS HERMANOS LIMA - 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
 GAYLENE ROMÁN CLAROS CHILLANA
 DISEÑO:
 RAQUEL BAYONA GARCÍA
 OBRAS DE INVESTIGACIÓN:
 INSTITUTO PERUANO DE INVESTIGACIONES

LIMA - PERÚ

2017

Universidad César Vallejo

Tecnología Support | High Performance | Aligned

Página 1 de 28 | Número de palabras: 34872



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Gladys Giuliana Zavaleta Robles identificado con DNI N° 48137948, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX SAC. LOS OLIVOS, UMA - 2017."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 48137948

FECHA: 24 de noviembre del 2017



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado 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 INVESTIGACION DE LA ESCUELA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta. Gladys Giuliana Zavaleta Robles.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA ATIPANA DEX SAC. LOS OLIVOS. LIMA -2017"

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA: 24/11/2017

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



Coordinación de investigación de la EP de Administración