



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de la comunicación interna y su relación con la productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración:

AUTORES:

Carbajal Muñoz, Henry Clijton (ORCID: 0000-0001-7997-8121)

Yngaruca Borda, Johnny Ricardo (ORCID: 0000-0002-1750-450X)

ASESORA:

Mgtr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a Dios, quien nos brindó valor y sabiduría para culminar el trabajo. Por otra parte, les dedicamos a nuestras familias por el apoyo incondicional en nuestros estudios.

Agradecimiento

Gracias a Dios por la ayuda y apoyo incondicional a cada obstáculo que se nos cruzó en la vida. A su vez, les agradecemos a nuestras familias quien nos apoyó mucho en momentos complicados del estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	1
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. MÉTODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	20
3.2 Variables y Operacionalización.....	21
3.3 Población (criterios de selección) y muestra.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimiento.....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores del Área de Operaciones y Comercial de la empresa Soyuz.....	23
Tabla 2. Expertos, Apellidos y Nombre de los Expertos	24
Tabla 3. Fiabilidad de la variable Comunicación Interna.....	25
Tabla 4. Fiabilidad de la variable Productividad Laboral	25
Tabla 5. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable Comunicación Interna	27
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable Productividad Laboral.....	28
Tabla 7. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Escuchar el Mensaje ...	29
Tabla 8. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades Interpersonales	30
Tabla 9. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Juntas Eficaces	31
Tabla 10. Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Trabajo en Equipo	32
Tabla 11. Hipótesis estadística	33
Tabla 12. Prueba de normalidad de las variables Comunicación Interna y Productividad Laboral.....	33
Tabla 13. Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Pearson.....	34
Tabla 14. Tabla cruzada para la variable Comunicación interna y Productividad Laboral ...	35
Tabla 15. Tabla cruzada de Escuchar el Mensaje y Productividad Laboral	36
Tabla 16. Tabla cruzada de Habilidades Interpersonales y Productividad Laboral	37
Tabla 17. Tabla cruzada de Juntas Eficaces y Productividad Laboral.....	38
Tabla 18. Tabla cruzada de Trabajo en Equipo y Productividad Laboral	39
Tabla 19. Operacionalización de la variable Comunicación Interna	47
Tabla 20. Operacionalización de la variable Productividad laboral	47
Tabla 21. Cuestionario de preguntas de la Variable Comunicación Interna	49
Tabla 23. Matriz de Consistencia de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.....	57
Tabla 24. Tabla de especificaciones de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.....	60
Tabla 25. etalle de la V-AIKEN de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.....	61
Tabla 26. Detalle de la Confiabilidad de las Variable Comunicación Interna.....	70
Tabla 27. Detalle de la Confiabilidad de las Variable Comunicación Interna.....	74
Tabla 28. Base de datos de la Variable Comunicación Interna	78
Tabla 29. Base de datos de la Variable Productividad Laboral	79
Tabla 30. Tabla de Evidencias de la Productividad en la empresa Soyuz.	80
Tabla 31. Matriz de evidencias externas.....	84
Tabla 32. Matriz de evidencias internas.....	85

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Histograma de Frecuencia de la variable Comunicación Interna.....	27
Figura 2. Histograma de Frecuencia de la variable Productividad Laboral	28
Figura 3. Histograma de Frecuencia de la dimensión Escuchar el Mensaje.....	29
Figura 4. Histograma de Frecuencia de la dimensión Habilidades Interpersonales	30
Figura 5. Histograma de Frecuencia de la dimensión Juntas Eficaces.....	31
Figura 6. Histograma de Frecuencia de la dimensión Trabajo en Equipo.....	32

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalización.....	47
Anexo 2: Instrumento de Medición.....	49
Anexo 4: Tabla de especificaciones.....	60
Anexo 5: Detalle de la V AIKEN.....	61
Anexo 6: Validación de Jueces.....	66
Anexo 7: Detalle de la Confiabilidad.....	70
Anexo 8: Base de Datos.....	78
Anexo 9: Evidencias.....	80
Anexo 10: Autorización para la realización y difusión de resultados de la investigación	80
Anexo 11: Matriz de Evidencias.....	84
Anexo 12: Pantallazo del Turnitin	86

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019, el tipo de estudio de la investigación es aplicado, diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo. La población objetivo fueron 50 colaboradores, misma que se usó como muestra censal, además de ello, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 30 preguntas de ambas variables, asimismo, para la medición se usó la escala de Likert. Además, para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS25 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de cronbach, donde se obtuvo como resultado en la primera variable 0.874 y para la segunda variable 0.893, es decir, el instrumento es aplicable puesto que también fue validado por el juicio de tres expertos.

Por consiguiente, la hipótesis planteada en la investigación, fue determinada por medio del estadígrafo de Pearson, dando como resultado 0.569, el cual se concluye que existe una relación positiva considerable, además el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0,000. Siendo menor que 0.05 por ende se rechazó la hipótesis nula. Finalmente se determinó que existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de la empresa Soyuz-La Victoria

Palabras clave: Eficacia, eficiencia, efectividad, juntas eficaces.

Abstract

The present objective of this work was to determine the relationship between internal communication and the Labor productivity of the Soyuz - La Victoria 2019 company, the type of research study is applied, a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. The target population was 50 collaborators, which was used as a census sample. In addition, the technique used was the survey, using a questionnaire made up of 30 questions of both variables as an instrument. Likert scale was used for the measurement. In addition, the statistical tool SPSS25 was used for the processing of the information and the reliability of the instrument could be determined by using the cronbach's alpha, where it was obtained as a result in the first variable 0.874 and for the second variable 0.893, that is, the instrument is applicable since it was also validated by the judgment of three experts.

Consequently, the hypothesis proposed in the investigation was determined by means of the Pearson statistician, resulting in 0.569, which concludes that there is a considerable positive relationship, and the level of significance found in the general hypothesis was 0.000. Being less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected. Finally, it was determined that there is a relationship between internal communication and the labor productivity of the Soyuz-La Victoria company.

Keywords: Efficacy, efficiency, effectiveness, effective joints.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la comunicación y la productividad en las empresas son temas muy importantes que muchas organizaciones han ido olvidando a lo largo de los años, para evitar ello se debe tener en cuenta las necesidades de implantar una gestión de información sólida que permitan tener un mensaje correcto, para dar paso al desarrollo de las habilidades del personal con la premisa de saber cuánto llegamos a ser productivos. Así pues, la comunicación interna y la productividad en las organizaciones es hoy en día es uno de los mayores retos que tienen las compañías, si nos preocupamos por tener un mensaje correcto en todas las áreas llegaremos a tener la productividad que tanto espera la organización (Kato y Vidal, 2019, p. 121). La comunicación interna por lo general es considerada como las diversas actividades en conjunto que se realiza en una empresa, para mantener y a la vez crear buenas relaciones mediante el uso de diversos medios de comunicación organizacional que mantenga informado, integrado y motivado a cada trabajador, con el fin de contribuir en alcanzar los proyectos y objetivos en las empresas (Bray y Williams, 2017, p. 131)

Por lo tanto, se utilizó la comunicación interna como herramienta de apoyo a la productividad en la empresa. La comunicación interna es una herramienta muy importante para las organizaciones porque los líderes de las grandes y pequeñas empresas pueden influir en los subordinados, esto genera un comportamiento muy productivo entre los colaboradores, asimismo, ayuda a la mejora del trabajador dentro de la organización, por lo que dará paso a los buenos resultados y mayor productividad en las organizaciones. (Freire, 2019, p. 172).

Según Solanich (2018), quien está a cargo del diplomado de Comunicación Interna en la facultad de Comunicaciones de la Universidad del Pacífico menciona que La comunicación interna es una herramienta de trabajo muy importante para las organizaciones en la actualidad, porque de esta manera facilitan la fluidez que deben tener los colaboradores en la organización con el único objetivo de poder generar un ambiente laboral adecuado para la empresa, por el simple hecho de que los colaboradores sean escuchados, estos se sentirán valorados y motivados (p. 15). Asimismo, Ramírez (2017) en uno de los estudios Stateofthe Global Workplace de Gallup, en todo el mundo señala que El mundo está sufriendo muchos cambios en la sociedad y las empresas deben entenderlo. La productividad es el punto más importante dentro de la empresa, para llegar a los índices muy altos de

productividad se debe tener al personal calificado y bien motivado. Esto permitirá la mejora productiva de la empresa en poco tiempo (p. 28).

Hoy en día esto es un problema, para algunas empresas, y es considerado para otras como una oportunidad, estas entendieron que es necesario conocer las necesidades de cada colaborador de la empresa para que puedan ser productivos. (Steuerwald, Hunter y Karzon, 2019, p. 98). Además, como aporte se tiene a Atouba, Carlson y Lammers (2019) mencionan que las prácticas de comunicación interna permiten la identificación empresarial cuando son bien vistas por los trabajadores y estas impactan en sus experiencias laborales que dan paso al rendimiento óptimo y a la mejora de la empresa.

A nivel internacional, Wattanapanit (2019) menciona que los patrones de comunicación hacen más efectivas las labores de los trabajadores. Las influencias de cada una de ellas permiten el acceso a procesos de mejora continua, satisfacción de equipo y relaciones laborales. Asimismo, según el estudio reciente que se realizó a las empresas del mundo el 98% de las organizaciones detallaron que la comunicación interna y la productividad se presenta en casi más del 60% de las empresas del mundo y estas creen que teniendo una buena comunicación interna como externa mejorar la competitividad de las organizaciones (p. 17). De esta manera, para la variable Productividad Laboral Usubamatov y Sartov (2017) difieren que en toda empresa existen líneas de producción automatizada que nos conduce a un aumento de puestos de trabajo y tasas de productividad. También puede haber tasas de fracaso, por lo tanto, cada tasa debe ser bien analizada y entendible para obtener resultados positivos para la organización. (P. 78). Dupree y Bean (2019) mencionan que para examinar las tendencias de productividad académica entre los acreditados por COAMFTE (programa de doctorados) se realizó un trabajo constante y el sentido de urgencia permitieron llegar alcanzar lo deseado. Vásquez, (2015) Define que se utilizaron diversos métodos de evaluación al colaborador que permitieron medir el nivel de productividad de cada trabajador ante la indagación. En la actualidad tanto la comunicación interna como la productividad laboral son consideradas como aspectos claves de una empresa, que permiten lograr cierto grado de productividad. En las instituciones donde exista una óptima comunicación interna los colaboradores hallarán una productividad laboral que desempeñan. (Kang y Na, 2018, p. 89). Además, Li, Wang y Zhang mencionan que una estrategia

importante es la de los conglomerados, puesto que permite ver comportamientos en grupo de trabajos y como manejan la problemática principal, asimismo, como resuelven dicho obstáculo. (2017, p. 145).

A nivel nacional, según el diario Gestión menciona que el Perú es considerado como uno de los países con los aspectos más bajos en la comunicación interna a comparación de otros países de Latinoamérica, es por ello que los índices de productividad de las grandes empresas están muy por debajo de otros países. (p.5)

Es importante mencionar que el cambio ya empezó y varias empresas en el Perú están reconociendo los esfuerzos del trabajador, esto dio un paso importante al trato de las empresas con el trabajador. Asimismo, Marín Pérez (2019). Menciona que las empresas son cada vez más conscientes y se han dado cuenta que sus trabajadores son el principal motivo de la empresa, por ello escucharlos permite alcanzar las metas de la organización. Hasan (2018) el autor señaló que en las pequeñas empresas también existen procedimientos para llegar a obtener altos estándares de productividad laboral. Se debe tener un enfoque interno con la premisa de llegar a la meta final, porque todo parte de los trabajadores hacia los clientes. Además, Pineda y Ruiz (2019) señalan que a partir de la creencia de que la participación y el intercambio constituyen una condición indispensable para una comunicación eficaz con el público, este artículo presenta las narrativas transmedia como catalizadores de la comunicación de la responsabilidad social empresarial. Zheng, Whang y Liang difieren que, a mayor comunicación, mayor productividad en la empresa y que esto debe ser utilizado como una ventaja competitiva que permita la mejora continua de una organización. (2019, p. 45)

A nivel local, la empresa SOYUZ S.A.C está ubicada en la Av. México Nro. 330 P.J. Matute, es una empresa en el sector transporte que tiene más de 30 años en el mercado. Actualmente Soyuz presenta muchos conflictos entre el área comercial y operativo, dichos problemas han generado una productividad deficiente y ello se ha reflejado a lo largo de los años en la empresa Soyuz, de igual manera se evidencio que los trabajadores desde el año 2015 al 2019 bajaron su nivel de productividad dando paso a los problemas. Asimismo, se refleja que el personal de las áreas mencionadas no responde debidamente a sus actividades, y esto se ha podido observar en las agencias de la empresa Soyuz, donde los trabajadores no

entienden correctamente el mensaje de sus jefes del área operativa generando un exceso de unidades sin despacho en las agencias, esto ha permitido que los trabajadores estén muy inconformes por los distintos problemas de la empresa. Además, las autoridades que realizan las juntas de trabajadores no coordinan correctamente con el personal operativo y comercial ocasionando mala relación entre las áreas, a la vez, las reuniones no tienen un objetivo en común, por lo cual, produce que los trabajadores no entiendan la realidad de la situación y hacia dónde quieren llegar por el bienestar de la empresa Soyuz. **Anexo 9**

Para la **justificación del estudio** se tiene a Méndez (2016) "La Justificación en un trabajo de investigación puede ser Metodológica, Teórica y Práctica depende mucho del enfoque que le brindan a cada investigación que realizan" (p.28). El presente trabajo de investigación tiene un aporte importante, pues mediante el análisis de las distintas teorías permite tener una profunda información sobre comunicación interna y su incidencia en la productividad laboral, considerando que comunicación entre los colaboradores es vital para el logro de muchas metas trazadas por la compañía.

Méndez (2016) alude que "La **justificación teórica** se realiza para poder generar un contraste de resultados, confrontar teorías y buscar soluciones de un determinado problema" (p.31). La investigación será aplicada para el beneficio de la empresa Soyuz pues de acuerdo al problema planteado se encontrará medidas de solución que permitirán una comunicación fluida entre los colaboradores. Asimismo, sus objetivos estarán alineados a lo que desea la empresa, esto dará paso a un colaborador muy comprometido y con muchas ganas de crecer dentro de las distintas áreas de la organización, para esto se utilizó proyectos nacionales e internacionales que permitieron tener una visión más compleja del tema. Dado que la investigación tendrá un aporte importante siempre y cuando los colaboradores tenga un compromiso con la organización, de esta manera, la empresa debe tener un rol de líder y ejemplo para la mejora continua de la compañía con respecto a la comunicación interna que actualmente presenta la empresa.

Asimismo, Gutiérrez (2014) añade que "La **justificación metodológica** permite proponer nuevas ideas, estrategias y métodos que generen conocimientos confiables y validos" (p.30). El siguiente proyecto aportará información confiable y valiosa, para ello se aplicó un estudio realizado por el programa IBM SPSS

Statistics, para medir la correlación entre la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Soyuz. Asimismo, el trabajo presentado servirá de ayuda para análisis de investigaciones futuras.

Como **justificación práctica**, Méndez (2016) señaló que este tipo de investigación ayuda a resolver el problema que presente una empresa y a la vez contribuye estrategias para la resolución y mejora (p. 32). Esta investigación a la empresa de transporte Soyuz aportará con recomendaciones que serán utilizadas para crear un proceso de mejora y estrategia con el fin de solucionar los problemas que presenta la organización. Es decir, el presente trabajo permitirá tener resultados prácticos y continuos en el tiempo.

Como **justificación social**, Méndez (2016) señaló que “Es el aporte que el trabajo ofrece a una ente o empresa con la premisa de solucionar demandas presentes y futuras de la sociedad” (p.35). En el proyecto se aplicará una encuesta de preguntas para la investigación y como herramienta un cuestionario que se ajuste a nuestro tema en análisis, aplicado a los colaboradores de las distintas áreas de la empresa en cuestión. Además, dicha investigación ayudará con la mejora a la empresa Soyuz para brindar un servicio de calidad a la sociedad.

Para **la formulación del problema** Ballester (2015) mencionó que: “Un problema es un reflejo de un antes y un después de determinadas relaciones en estudio, asimismo para su análisis se requiere métodos matemáticos” (p. 18). Es importante reconocer todas las partes de la investigación, porque ello ayudará a poder actuar objetivamente frente al problema. Como problema general: ¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019? Como primer problema específico: ¿Qué relación existe entre el Escuchar un mensaje y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019? Como segundo problema específico: ¿Qué relación existe entre las Habilidades interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019? Como tercer problema específico: ¿Qué relación existe entre las Juntas eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019? Como cuarto problema específico: ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019? Para **los objetivos del trabajo** Chamary (2015) mencionó que “Es una breve descripción de lo que se espera del estudiante ante lo aprendido sobre el tema. Son

puntos específicos y medibles en el tiempo que describen el comportamiento que se observa en la investigación. Determinar los objetivos de una investigación es vital dentro de un proyecto, porque te detalla cual es el fin de la investigación y hacia dónde queremos llegar con el trabajo” (p.35). Como **objetivo general**: Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como primer **objetivo específico**: Identificar la relación entre Escuchar un mensaje y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como segundo **objetivo específico**: Identificar la relación entre las Habilidades interpersonales y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como tercer **objetivo específico**: Identificar la relación entre las Juntas eficaces y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como cuarto **objetivo específico**: Identificar la relación entre el Trabajo en equipo y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019.

Para la **hipótesis** se tiene al siguiente autor Baptista (2015) el cual menciona que “Las hipótesis son ideas acerca de la relación que pueden tener dos o más variables en estudio. Una prueba de hipótesis puede tener un impacto en la investigación, el cual da paso a las nuevas hipótesis” (p.20). En todo caso a la hipótesis se puede definir como idea que puede generar o atraer más ideas de la mano con el objetivo de traer un aporte a la investigación. Como **hipótesis general**: Existe relación entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como primera **hipótesis específica**: Existe relación entre Escuchar un mensaje y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como segunda **hipótesis específica**: Existe relación entre las Habilidades interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como tercera **hipótesis específica**: Existe relación entre las Juntas eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019. Como cuarta **hipótesis específica**: Existe relación entre el Trabajo en equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Finalmente, la investigación presentada permite dar a conocer el análisis de las relaciones o comunicación interna y su relación con la productividad laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019, puesto que la investigación permitirá que la organización tenga una buena comunicación fluida entre miembros del trabajo para que así sean muy eficiente, puedan elevar la productividad y a su vez dar un buen servicio a sus clientes para llegar a cumplir los objetivos que tiene trazadas la empresa.

En el **ámbito internacional**, se considera a Ríos, Alvarado y Arnaldo “El contratiempo calculado de la comunicación sobre la productividad es equivalente al impacto que tiene una inversión empresarial” (2017, p. 14). Además, Velastegui (2017) en la tesis titulada “*Comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO Cía. Ltda., en el periodo Abril – Septiembre/2016*”. Tesis para obtener el grado de licenciada en Comunicación Social. Asimismo, tuvo como objetivo general evaluar si existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa COEXPO Cía. Ltda. La teoría principal para la variable comunicación interna fue Chávez, el cual indica que la comunicación es el inicio hacia el cumplimiento de las grandes metas empresariales, y que permite la buena relación entre el empleador y el colaborador, además, para la variable productividad Santiesteban menciona que es la capacidad que tiene la empresa para generar un bien o servicio final. El diseño que se realizó es un diseño no experimental–correlacional, descriptivo. La población estuvo compuesta por 60 trabajadores de la compañía de distintas áreas. Estadísticamente se realizó un cuestionario de 12 ítems, teniendo a la escala de Likert desde un “Nunca” a “Siempre”. Los resultados determinaron que la comunicación organizacional interna tiene como conclusión que la correlación se determina mediante el resultado de Pearson (prueba paramétrica) de 0,650 (nivel de correlación alta) con un nivel de significancia (Sig. = 0,002). En conclusión, la comunicación interna y la productividad presenta un nivel de correlación alto, debido a ello se decretó una mejora en la comunicación interna para poder mejorar la productividad de la empresa de la mano con los objetivos que quiere lograr la empresa.

El aporte de este trabajo es adecuado para la investigación por la existencia de influencia de una variable hacia la otra y el estudio realizado es descriptivo

correlacional, el cual no manipula a las variables en estudio y la relación que tienen ambas, por lo que se asemeja a la investigación.

Rehman y Yu “La productividad corporativa y la comunicación son métodos evaluativos que se refiere a que una organización logra resultados más eficientes a un menor costo, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes” (2018, p. 154). Ramos (2015) en la tesis titulada *“La Comunicación Interna y su relación la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en la Ciudad de Ambato”*. Título previo a la obtención del título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. Propuso como objetivo principal investigar si existe relación entre la comunicación interna y la productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda, La Merced Ltda., en La ciudad de Ambato de Ecuador. Las teorías principales fueron Chiavenato para la variable Comunicación Interna, el cual menciona que la comunicación interna es el proceso de intercambio de información entre los trabajadores de una empresa con la premisa de la mejora empresarial, y para la variable productividad Jiménez menciona que es un indicador que ayuda a saber la capacidad de las empresas y cuánto tiempo les toma generar un bien o servicio. La metodología de la presente investigación fue cuantitativa porque se recabó información que será sometido a análisis estadístico y presenta un nivel descriptivo correlacional. Asimismo, los resultados tienen como evidencia la correlación de Pearson (prueba paramétrica) de 0,850 (nivel de correlación alta) con un nivel de significancia (Sig. = 0,000) que es menor a 0.05. Como conclusión de la investigación se acepta la hipótesis alterna, es decir que la comunicación interna sí permitirá mejorar la productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.” Matriz Ambato de Ecuador.

El aporte de este trabajo es importante porque la metodología de investigación que utilizó en el trabajo es igual a la investigación. Asimismo, se verifica mediante el análisis estadístico que efectivamente si existía relación entre ambas variables, por lo cual aporta a la investigación.

En el ámbito nacional se tiene a Alvarado y Narváez (2018) en la tesis titulada *“Comunicación interna y productividad en los trabajadores del centro recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote – 2018”*. Tesis para obtener el grado de Licenciada en ciencias de la comunicación de la Universidad Cesar Vallejo, donde propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre la

Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018. Las teorías utilizadas en este proyecto fueron Guzmán para la variable principal comunicación interna, el cual menciona que es un proceso en el que se transmite sentimientos, informaciones y pensamientos que necesiten ser compartido en un espacio laboral y para la variable Productividad, Bonilla menciona que es la correcta utilización de recursos con el propósito de incrementar el valor en productos y servicios. El estudio del presente proyecto fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental-correlaciona, descriptiva y de corte transversal. Asimismo, la población estuvo compuesta por todos los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote en este caso 36 trabajadores. Las técnicas que se seleccionaron en la presente investigación fueron encuestas y los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios. Además, estadísticamente se evidenció los siguientes resultados $\text{sig.}(bi) = 0,00 < 0,05$ y Rho spearman con una correlación moderada de 0.538, se concluyó que existe correlación moderada entre Comunicación Interna y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018.

Esta investigación tiene un aporte para la investigación, puesto que las variables en uso permiten identificar la relación que presentan ambas variables. Asimismo, el estudio descriptivo que realiza permite ver las causas del fenómeno, teniendo en cuenta las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos en estudio.

Como segundo antecedente nacional se tiene a Espinoza (2018) en la tesis titulada *“La comunicación organizacional interna y la productividad de la industria metálica Misholin s.a.c., Puente piedra, lima, 2018”*. Trabajo para obtener el título de Licenciada en Administración de la Universidad Cesar Vallejo. Determino como principal objetivo determinar relación que existe entre la comunicación organizacional interna y la productividad de la Industria Metálica Misholin S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018. Las teorías utilizadas para este proyecto fueron Zapata para la variable comunicación organizacional interna, el cual menciona que son procesos que unen a las personas a una serie de actividades, para establecer buenas relaciones en los equipos de trabajo con el uso de nuevos sistemas de comunicación dentro de la organización y para la variable Productividad, Heizer y

Render difieren que es calculado realizando un análisis de eficiencia y eficacia estimulando el mejoramiento continuo de los puesto de trabajo en la organización. El estudio de la investigación fue de tipo descriptivo y presenta un diseño no experimental de corte transversal, correlacional - descriptiva, y su población estuvo compuesta por 36 trabajadores de la empresa. Las técnicas que se seleccionaron en la presente investigación fueron encuestas y los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios. Estadísticamente se evidencian la correlación de Pearson fue 0.626 conforme a los niveles de correlación, asimismo existe una correlación positiva alta considerable, de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.00 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Se concluye con que si existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad de la organización en análisis.

El aporte de este trabajo es importante, porque cuenta con un cuestionario y un análisis estadístico que apoya a la investigación que se realizará. Asimismo, los teóricos usados determinar dimensiones parecidas a la variable comunicación interna, por lo que se obtiene un aporte importante a la investigación.

Prosiguiendo con Velásquez y Lazo (2017). Fortalecimiento de competencias a través de la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017. Tesis para alcanzar el título de Licenciado de la Universidad Peruana de los Andes. Obtuvo como propósito fundamental, hallar la concordancia entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017. La indagación se fundamentó en estudios de Mondy y Noé (1997). La metodología indagación fue representativo correlacional, corte transaccional y también no practico. La institución permaneció compuesta por cincuenta colaboradores del ámbito direccional, por lo cual no se estimó una muestra por lo que el grupo de individuos es menos a cien individuos. En consecuencia, se presentó en la indagación Rho de 0.539 y un sig. Bilateral de 0.000, puesto que se concluye que hay vínculo hacia las variantes, debido a que se admitió la hipótesis alterna.

El aporte tuvo una gran significancia puesto que se analizó el desarrollo del personal, a causa de que percibió un menor uso de las labores, que fue resultado de la carencia de eficiencia en el cargo, en efecto se propuso que en la entidad se

debería maximizar la comunicación organizacional a los trabajadores para así lograr un mejor desarrollo en la empresa.

Otro antecedente, Tomapasca (2017) en la tesis titulada *“La comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017”*. Tesis para optar por el grado académico de maestra de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina 2017. Las teorías utilizadas en este proyecto fueron Reyes para la variable comunicación interna, el cual menciona que es un conjunto de actividades realizadas por las organizaciones para mantener y crear buenas relaciones entre los trabajadores u otros y para la variable Productividad, Cequea, Rodríguez y Núñez mencionan que es un indicador que mide la eficiencia y eficacia de los trabajadores en una empresa. Además, agregar que la investigación presenta un enfoque descriptivo-correlacional. Su población estuvo constituida por 103 personas administrativas, aplicando fórmula, se tiene un tamaño de muestra de 82 empleados. Las técnicas que se seleccionaron en la presente investigación fueron encuestas y los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios. Asimismo, estadísticamente con el análisis de Rho de Spearman de 0.732 que se entiende como la existencia una relación altamente significativa en las variables comunicación interna y productividad laboral. Asimismo, la significancia de $p=0.000$ se considera significativo, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna y mencionando que efectivamente su existe relación entre la variable comunicación interna y la variable productividad laboral de la universidad Agraria 2017.

El aporte de esta investigación es muy importante para la investigación, puesto que la relación de ambas variables y el diseño que aplican permiten un análisis más complejo del proyecto. Asimismo, los teóricos usados determinar dimensiones que ayudara al proyecto.

Por último, se tiene a Zavaleta (2017) en la tesis titulada *“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. Determino como principal objetivo la relación que existe entre la

comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC. Las teorías relacionadas en la investigación para la variable comunicación interna es Jackson, el cual menciona que es un utensilio que permite entender de manera correcta las obligaciones de la organización y para la variable Productividad Laboral es Wong señala que tiene que ver con el proceso productivo de cada empresa, puesto que permite ver la estabilidad de cada empresa y hacia dónde quiere llegar. El estudio de la investigación fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo. Las técnicas que se seleccionaron en la presente investigación fueron encuestas y los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios. Estadísticamente el proyecto presenta una Prueba de Rho Spearman un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.00, es decir $0,00 < 0,05$, recibe la Hipótesis alterna de la investigación e inhabilita la H_0 , obteniendo $Rho = 0,531$ (correlación moderada) de coeficiente de correlación. Por lo tanto, las variables tienen una correlación positiva media, el cual concluye con una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad en la distribuidora Atipana DEX SAC, distrito Los Olivos, 2017.

El aporte de este trabajo es importante porque la metodología de investigación que utilizó en el trabajo es igual a la investigación. Asimismo, en el trabajo se observó que la correlación moderada de las variables brinda un apoyo a la investigación.

El marco teórico realizado en el presente trabajo de investigación es de vital importancia para el estudio de variables, puesto que nos proporcionará los conocimientos principales y secundarios sobre cada una de ellas, además nos permitirá brindar una perspectiva de enfoque sobre las variables en el contexto de la presente investigación. Líneas abajo se desarrolla cada una de las variables con sus respectivas bases teóricas. Como variable principal tenemos a la comunicación interna y tenemos como autores a Adler y Marquardt (2017) quien define a la comunicación interna como “Una habilidad que puede ser utilizada como destreza para la colaboración en equipo, atender clientes, dirigir, negociar y resolver distintos conflictos” (p.5). Para los autores, tener una buena comunicación dentro de la organización es trascendental escuchar a los colaboradores y esto claramente se ve reflejada en los resultados organizacionales. Explica además que cerca del 90% de las compañías estadounidenses ofrecen algún tipo de capacitación en

habilidades para comunicarse.

Como una nueva teoría Erben, Scheinder y Maier (2019) señalaron que la comunicación de liderazgo y satisfacción laboral están relacionadas directamente en una empresa. Asimismo, las discrepancias en las percepciones de la comunicación disminuyen la satisfacción laboral, particularmente cuando los líderes están sobrestimados. Asimismo, Jiwon, Harrington y Goodman (2018) menciona que la comunicación interna es vital para el éxito de una empresa. Los canales de comunicación permiten un impacto positivo en la innovación y en otros aspectos, esto nos permite estar a la vanguardia de las nuevas tendencias que mejoran el proceso productivo de una empresa. Además, Smith, Pattmos y Pitts (2018) mencionan que los canales de comunicación online permiten un acceso inmediato con los trabajadores u otros. Esto permite saber los distintos comportamientos que tiene cada uno de ellos, a su vez ayuda a la contratación y retención del personal idóneo. Abad y Fausto (2020) mencionan que existen distintos métodos de llegar alcanzar una óptima productividad y es ser constante, tener un sentido de urgencia para hacer las cosas, y comunicación constante. Esto te permitirá alcanzar lo planeado en poco tiempo. (p. 145). Ramírez y Roberto (2017) aluden que realizar una mejora de estrategias para optimizar la comunicación interna entre los trabajadores juega un papel importante en la productividad. (p. 34). Ossa y Hernández alegan que la productividad es una ventaja competitiva que debe ir de la mano con el avance tecnológico y comunicación, los empresarios deben tener muy presente esto, en un futuro los negocios serán muy cambiantes. (p. 87).

Adler y Marquardt (2017) en su libro consideran las siguientes dimensiones: Como primera dimensión: Escuchar un mensaje, el autor refiere que puede considerarse como la habilidad de poder prestar atención y retener la información correcta. De esta manera se requiere tener la destreza de poder escuchar el mensaje de la organización con el objetivo de poder entenderlo y transmitirlo hacia las distintas áreas de las empresas. Para la segunda dimensión: Habilidades Interpersonales está referido al trabajo con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal manera que se pueda desempeñar sus actividades con eficiencia. Para la tercera dimensión: Juntas Eficaces está referido a ser una parte fundamental de la comunicación interna, puesto que se determina las metas y objetivos que se desean alcanzar en los siguientes años. Las

juntas permiten elaborar planes y estrategias empresariales, y como última dimensión: Trabajo en equipo que consiste en trabajar con un determinado grupo de personas con la idea de lograr grandes estrategias para el bienestar de la organización. Es parte vital en todos los empleos por la implicancia que tiene cada uno de los colaboradores en función a sus habilidades y destrezas.

Otra teoría para la comunicación Interna es la siguiente: Pintado y Sánchez (2014) que definieron a “La comunicación interna como una herramienta indispensable de las empresas en su relación con el público. Hoy en día, se hace especialmente interesante analizar la comunicación en la organización porque adopta nuevas formas para llegar al público, se adaptan a las exigencias del público” (p. 10). Como primera dimensión: Herramientas que son instrumentos que permiten transmitir un correcto mensaje a las distintas áreas de la empresa, asimismo están sujetos a cada necesidad de la empresa en función a los mensajes. Para la segunda dimensión: Técnicas que es un conjunto de procedimientos o recursos que usa la empresa para poder llegar hacia sus trabajadores, en especial cuando se tiene que llegar a cumplir cada determinada meta u objetivo. Para la tercera dimensión: Nuevas Tendencias que refiere a ser las novedades hacen que la comunicación sea de distintos modos. Las nuevas tendencias son estilos o maneras que dejan huellas de manera temporal en la organización. Para la última dimensión: Importancia que refiere a que la comunicación es importante puesto que permite intercambiar ideas entre los distintos trabajadores y enriquecer sus experiencias para el bienestar de la organización. De todo lo expuesto por el autor, la comunicación es una estrategia basada en el dialogo constante de las organizaciones con el objetivo de captar necesidades y responder a esas necesidades con acciones estratégicas de diversas índoles.

Otra teoría para la comunicación Interna es la De castro (2016) que mencionó que “La comunicación interna en la organización es aquella que establecen un mensaje entre el empleador y el trabajador, si el mensaje es erróneo los procesos operativos u otros resulta desalineados dando paso a la incertidumbre y conflictos empresariales” (p.8). Las dimensiones que mencionan los autores fueron las siguientes: como primera dimensión: Lineamientos que son estándares que permite saber en qué situación se encuentra la empresa en función a la comunicación. Permite un análisis profundo de la organización y sus colaboradores. Para la

segunda dimensión: Trabajo en equipo que menciona básicamente que es importante para toda organización puesto que permite ver qué tipo de relaciones existe dentro de la organización y como se desarrollan para el cumplimiento de metas dentro de ella. Para la tercera dimensión: Uso del Tiempo que refiere ser un recurso muy importante para las empresas que quieren lograr objetivos a distintos plazos, el tiempo es vital para cada uno de los procesos que tiene la empresa. Para la cuarta Dimensión: Reuniones que son Juntas que permiten ver la actualidad y el futuro de la organización. Los grupos de cada reunión trabajan con una meta en común y alcanzable. De acuerdo al autor, La comunicación interna organizacional tiene un papel muy exigente en las organizaciones desarrolladas. Hoy en día es vital las estrategias que se forman en los grupos de trabajos, para ello tenemos que estar bien alineados con el mensaje que se quiere transmitir.

Como segunda variable la productividad laboral y como autor a Gutiérrez (2014) que mencionó que “La productividad es la optimización de procesos que determinan un resultado para el beneficio de la empresa” (p.11). Como nueva teoría se tiene a Alencar, Jayme y Britto (2018), el cual hablan mucho de la demanda agregada, asimismo menciona que la demanda es la principal consecuencia de la productividad. Para eso existen pasos que nos permiten obtener conocimientos relacionados a la productividad y a la mejora de la empresa para dar cara a una determinada demanda de los clientes. Asimismo, Mueller y Stegmaier (2017) señalaron que la productividad en los comités de empresas alemanas siempre ha sido material de análisis para varios empíricos. Los efectos dinámicos dentro de estos comités permitieron llegar al punto inicial de la idea (productividad idónea en las empresas), el cual con el tiempo dieron muchos resultados positivos dentro de las organizaciones alemanas. Además, Abolhassani, Harner, Jaridi y Gopalakrishnan (2017) mencionaron que la productividad en las empresas automotrices es vital si es medido, para ello se necesita indicadores de medición que permitan evaluar y medir la cantidad de lo producido u otros. Tener un cálculo de estos estándares permitirá elevar la producción de estas empresas.

Para el autor es importante tener índices que permiten medir la productividad de cada trabajador dentro de la organización, porque es aporta a la mejora continua. Asimismo, de total importancia tener al personal comprometido con cada meta que se traza la compañía. Para Gutiérrez en su libro consideran las siguientes

dimensiones: como primera dimensión: Eficiencia que es la relación que tienen los recursos utilizados para una obra y los logros que se tienen por parte del personal. La utilización de menos recursos para lograr cada meta organizacional. Para la segunda dimensión: Eficacia que es el nivel de poder conseguir metas y objetivos. El ser una persona eficaz hace referencia a lo que podemos dar para el logro de cada determinada meta. Esto ayudaría mucho a las empresas en el mercado y generaría satisfacción entre los colaboradores. Para la tercera dimensión: Efectividad que es poder lograr cada determinada meta con el uso mínimo de recursos para hacerlo. Es decir, la efectividad es la suma de la eficiencia y la eficacia.

Otro autor para la variable productividad laboral es: Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) mencionan que “La productividad es una de las variables que determinan a un largo plazo el desarrollo del crecimiento económico de la empresa y eso a su vez también aporta al desarrollo del país y con esto pueda generarse más oportunidades de trabajo” (p.11). Para el autor la productividad se determina en el largo plazo y no en el momento. Asimismo, para poder determinar a nivel exacto que tan productivos son los colaboradores es medir lo que realizan diariamente y a lo largo de los meses, años. Las dimensiones que mencionan los autores fueron las siguientes: como primera dimensión: Medición que permite ver que tan alcanzables son las metas de la organización. Lo que no se mide no se mejora dentro de la empresa, es una actividad fundamental que permite ver los objetivos y en cuanto tiempo se deben alcanzar. Para la segunda dimensión: Influencia que refiere a las relaciones de amistad dentro de la organización son importantes para la empresa, puesto que determina la confianza y bienestar de cada trabajador dentro de la organización. Para la tercera dimensión: Retorno Salariales que son más que nada el retorno de la inversión de las empresas. Es decir, si invertimos una cantidad determinada es para poder recuperarla al mínimo e incluso generarse una ganancia. Otros autores como Carro y Gonzales (2015) “La productividad es el proceso de mejora continua que la gran mayoría de empresas lo realizan, esto da entender que la calidad de todos sus recursos utilizados y la cantidad de producción son de buena calidad” (p.7). Las dimensiones que mencionan los autores fueron las siguientes: como primera dimensión: Análisis que permite ver el estado de la empresa y con ello ver si están aptos para el

cumplimiento de planes a cortos, mediano o largo plazo. Para la segunda dimensión: Efectividad que es la suma de eficiencia y eficacia, es más que nada hacer las cosas correctas dentro de la empresa con el menor uso de recursos y al menor tiempo posible. Para la tercera dimensión: Objetivos Alcanzables que son hechos puntuales que la empresa tiene durante un periodo de tiempo determinado, se ve reflejado en función a los resultados que logra la empresa. El autor hace referencia que la productividad debe ser medida y debe ser directa, depende ello el ser de una empresa, Por ejemplo, la medida de horas mano de obra por tonelada de cada producto en específica determina el progreso de cada compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Aplicada

Según Carrasco (2015) “La investigación es aplicada cuando se tiene que indagar más sobre las variables en estudio, puesto que dichas variables actuarán y darán solución a un determinado problema” (p.25).

La investigación tipo aplicada del trabajo aportó nueva información útil y recomendable para la teoría. Esta posibilidad se dió mediante los resultados e información que se logró obtener en el trabajo, esto dará paso a una vista más compleja de las variables en una empresa.

Diseño

Según Mc Millan y Schumacher (2014) “El estudio no experimental es aquel estudio donde el investigador no interviene en la manipulación de alguna variable en estudio. El investigador solo observa la variable, su comportamiento para su análisis” (p. 28).

En el presente proyecto se aplicará un diseño de investigación no experimental, puesto que no se manipula la variable que se están estudiando. Es decir que solamente se observará su comportamiento de ambas y el entorno en el que se encuentran.

Nivel

Según Carrasco (2015) mencionó que “La investigación descriptiva tiene la capacidad de poder ver las características de la variable en estudio y su determinada descripción detallando las categorías del mismo” (p.58).

Es por ello que mediante la investigación descriptiva se describirán de manera completa actitudes, situaciones u otros de las variables con la finalidad de que se tenga un impacto positivo en los trabajadores y en la empresa Soyuz.

Enfoque

Carrasco (2015) indicó que “El enfoque cuantitativo se usa para recolectar datos para probar un análisis estadístico u otros dentro de la investigación” (p.45).

El enfoque cuantitativo de la investigación usó la recolección de datos mediante el cuestionario para probar las hipótesis generales y específicas con la premisa de analizar patrones de comportamientos de los trabajadores y probar teorías de investigación.

Corte

Hernández, Fernández y Baptista (2015) “La investigación transversal se da cuando se junta datos en solo instante y en un tiempo esperado. Su principal objetivo es identificar las variables y examinar su correspondencia en el instante específico” (p. 151).

La investigación fue de corte transversal puesto que se realizó en un periodo de tiempo corto, para poder describir ambas variables, comunicación interna y productividad laboral. Asimismo, se recolectó los datos de una determinada muestra en un solo instante.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable

Hernández *et al.* (2015) menciona que las variables son una identidad que tienen valor y que se pueden cambiar, las variables llegan a adquirir un valor en la investigación cuando llegan a relacionarse, esto quiere decir que la variable debe formar parte de la hipótesis y se llega a dominar construcciones hipotéticas. (p.105) Las variables tienen como significado que puede estar sujeto a algo o puede llegar a tener algún tipo de cambio también es aquella propiedad que se pueda llegar a medir como observarse.

Operacionalización

Según McMillan *et al.* (2014) mencionaron que son ingredientes esenciales de la investigación científica, porque capacita a los investigadores para medir las variables y porque sirven de puente entre el nivel de teoría, hipótesis y objetivos. La operacionalización de las variables permitió ver los distintos comportamientos de las variables comunicación interna y productividad, a la vez, ayudó a la mejora la distribución de las variables, dimensiones e indicadores de investigación

COMUNICACIÓN INTERNA

Definición conceptual:

La comunicación es una habilidad que puede ser utilizada como destreza para la colaboración en equipo, atender clientes, dirigir, negociar y resolver distintos

conflictos (Adler y Marquardt, 2017, p.5).

Definición operacional:

Para poder recolectar la información de la variable comunicación interna de la empresa Soyuz 2019, se utilizó un cuestionario de preguntas compuestas por dimensiones e indicadores propuestas por el autor principal. Asimismo, la variable comunicación interna se midió mediante los conocimientos y actitudes de los trabajadores del área de operaciones y comercial.

PRODUCTIVIDAD LABORAL

Definición conceptual:

La productividad es la optimización de procesos que determinan un resultado para el beneficio de la empresa (Gutiérrez, 2014, p.11)

Definición operacional:

Para recolectar información de la variable Productividad Laboral, se utilizó el instrumento de medición el cuestionario y se realizó la técnica de encuesta de las dimensiones propuestas en la teoría de Gutiérrez. Asimismo, la variable productividad laboral se midió mediante los conocimientos y actitudes de los trabajadores del área de operaciones y comercial.

3.3 Población (criterios de selección) y muestra

Población

Hernández *et al.* (2015) “La población es el número de encuestados que vamos a tener con todas las características que debe tener nuestra población para así poder tener una finalidad que serán nuestros parámetros muestrales” (p.174).

Como parte de la investigación se aplicó un censo al Área de Operaciones y Comercial de la empresa Soyuz, el cual estuvo compuesta por 50 trabajadores.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015) indicaron que “El censo es una recolección de información puntual que se aplica a un determinado grupo exacto de personas con la finalidad de tener una estadística confiable” (p.178).

El censo ayudó a poder tener un recuento exacto de los trabajadores con el fin de realizar observaciones sobre los trabajadores y realizar un recuento estadístico de los mismo.

Tabla 1.

Trabajadores del Área de Operaciones y Comercial de la empresa Soyuz

Áreas	Trabajadores
Operaciones	30
Comercial	20
Total	50

Fuente: *Conteo mensual de la empresa Soyuz*

Criterios de Inclusión

Se incluyó al área de operaciones y comercial de la empresa Soyuz debido a que pertenecen a las partes más importante de la organización y son los puestos que más interacción tienen con el cliente. Asimismo, dichas áreas tienen mucha comunicación y depende de ellos el bienestar para el futuro de la empresa. Algunas de las áreas que se encuentran dentro de operaciones son Mantenimiento, conductores, flota (programación, GPS, disciplina, anfitriones) y comercial (Counter, Encomienda y Planificación), el cual dentro de ellas se puede identificar el problema que se está presentando en la empresa desde un ámbito general.

Criterios de exclusión

No se incluyó a las otras Áreas de la empresa. (Logística, Finanzas, Ventas, RRHH) por qué no están muy relacionados con el cliente y tienen una visión corta de lo sucedido en la empresa. Cabe resaltar que tampoco se tomaron en cuenta al personal que fue despedido por contrato temporal en la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hernández *et al.* (2015) "La encuesta es un procedimiento que pertenece a una investigación descriptiva en el que el indagador recopila información mediante un cuestionario. El investigador no tiene la potestad de modificar el entorno ni el fenómeno donde se recaba la información" (p.200).

La encuesta proporcionó información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los trabajadores de la empresa Soyuz. Asimismo, el conjunto de respuestas cumplió el propósito de probar las hipótesis de la investigación.

Instrumento

Marcelo (2017) “El cuestionario es un instrumento que se utiliza mucho en los trabajos científicos y que se puede usar en distintos contextos: cuestionarios por correo, cuestionarios vía telefónica, cuestionarios con estructura formal e informal”. (p. 115).

El cuestionario fue presentado vía online mediante el programa Google form a los trabajadores del área comercial y operaciones de la empresa Soyuz, Asimismo sus respuestas ayudaron a procesar información veraz en los resultados. La escala que se utilizo fue Likert (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre), el cual permitió preguntas entendibles y resultados rápidos de los trabajadores. **Anexo 2**

Validez

Gómez (2016) mencionó que “La validez es el instrumento que mide las variables mediante cuestionario. El instrumento de medida válido tiene la capacidad de detectar diferencias entre grupos o individuos en un periodo de tiempo dado para la investigación” (p.200).

La validez del cuestionario que se usó en la investigación se realizó mediante el juicio de los asesores metodológicos y temáticos, que estuvo compuesto por docentes expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

El cuestionario fue evaluado bajo el criterio de los metodólogos con la finalidad de garantizar validez y que su evaluación guarde objetividad, consistencia, coherencia y pertinencia para la investigación. De igual manera, para la validar el cuestionario se utilizó la V-Aiken. **Anexo 5**

Tabla 2.

Expertos, Apellidos y Nombre de los Expertos

EXPERTO N°1	Mgtr. Ruíz Villavicencio, Ricardo
EXPERTO N°2	Mgtr. Lino Gamarra, Edgar.
EXPERTO N°3	Mgtr. Cajaleón Huamani, Diana Lucila

Confiabilidad

Gómez (2016) mencionó que “La confiabilidad está compuesta por datos que tienen la veracidad y garantía de ser idénticos. En tal sentido, de que si aplicamos

repetidamente el instrumento a la misma unidad muestral producirá resultados iguales e idóneos a la investigación” (p.205).

La confiabilidad es una medición a los resultados que te arroja el cuestionario, el cual puede mantener errores que varían para las unidades de análisis del instrumento. De esta manera, la confiabilidad de la investigación fue medida a través del alfa de Cronbach que se considera válido si supera el 0.7 para ambas variables en estudio. **Anexo 7**

Tabla 3.

Fiabilidad de la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	30

La información transformada del estadístico SPSS, se alcanzó como resultado final un 0. 874 de confiabilidad en el cuestionario de la primera variante. Por lo tanto, el nivel de confiabilidad en el censo fue apropiado.

Tabla 4.

Fiabilidad de la variable Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	30

La información transformada del estadístico SPSS, se alcanzó como resultado final un 0.893 de confiabilidad en el cuestionario de la segunda variante. Por lo tanto, el nivel de confiabilidad en el censo fue apropiado.

3.5 Procedimiento

Para el recojo de información y datos se diseñó dos instrumentos que fueron validados por el juicio de los expertos y se obtuvo la fiabilidad esperada mediante pruebas piloto. **Anexo 6.** Por consiguiente, el cuestionario se realizó de manera virtual debido a la pandemia que se presenta en el país, este acontecimiento dio

paso a realizar el cuestionario de manera virtual mediante el programa Google Form, el cual ayudó a recabar información importante para la investigación. Igualmente, para el procesamiento de datos se utilizó la hoja de cálculo Excel para promediar los resultados de las dimensiones y variables, asimismo, el programa SPSS analizó los resultados de la investigación, dando veracidad, considerando niveles y rangos a la base de datos. Además, el análisis de dichos datos permitió darle una respuesta a la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez procesado los datos recogidos del Excel y el SPSS se procedió a desarrollar el análisis estadístico. El análisis descriptivo permitió la observación y análisis de ambas variables que fueron representadas mediante tablas y figuras. Asimismo, para el análisis de las hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Pearson para analizar el nivel de correlación de las variables comunicación interna y productividad laboral, asimismo, las dimensiones de la variable comunicación interna con la variable productividad laboral.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo de investigación tuvo como instrumento la recolección de datos mediante un cuestionario, también las citas que se usaron están correctamente parafraseadas. Asimismo, el trabajo fue procesado por el programa TURNITIN que dió como mínimo de porcentaje un 25%, esto justifica la seguridad y la originalidad del trabajo para que se obtengan buenos resultados. Igualmente, para la investigación la Universidad Cesar Vallejo brindó una guía de productos observables que permitió una vista amplia del trabajo, de igual manera, la norma APA ayudó al desarrollo correcto del trabajo. Además, se cumplió con todos los aspectos éticos que la universidad solicitó para su validez. De igual manera, la representante de la empresa Soyuz brindó la información y documentos necesarios para la investigación como se observa en el anexo 10.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística Descriptiva – Análisis Descriptivo

En este punto del capítulo se observan los productos logrados de la indagación haciendo empleo de las cuatro dimensiones e indicadores mencionados en secciones anteriores.

Tabla 5.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable Comunicación Interna

COMUNICACIÓN INTERNA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	36	72,0	72,0	82,0
	Óptima	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

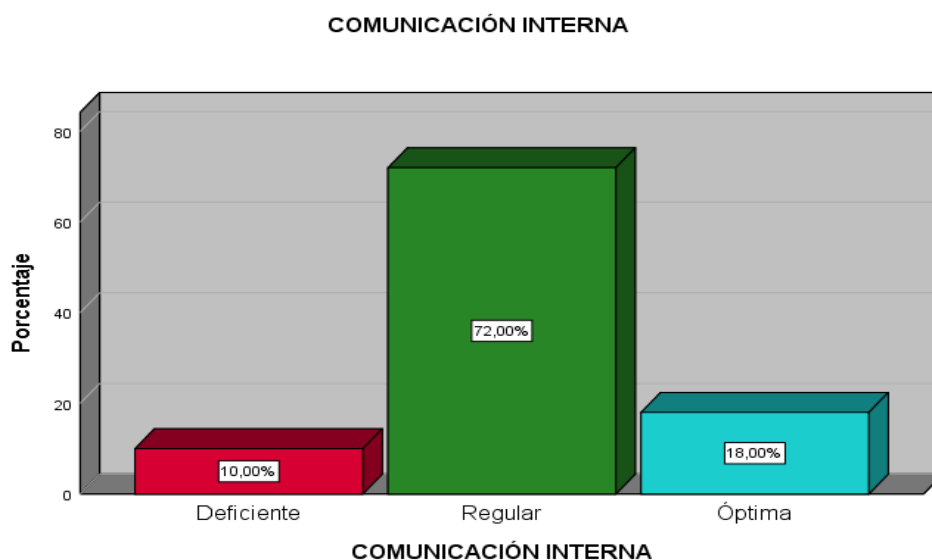


Figura 1. *Histograma de Frecuencia de la variable Comunicación Interna*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 5 y Figura 1 Se observa que los resultados de la variable Comunicación Interna. En donde el 10.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 72.0% y por último un porcentaje de 18.0% con la finalidad hacia Óptimo. Por lo tanto, De acuerdo con la información que se ha obtenido, en la empresa Soyuz – La victoria,

tiene una comunicación interna y la maneja de manera regular, por lo cual, se puede evidenciar que hay algunos inconvenientes internos en la empresa que se deben mejorar para poder generar un resultado óptimo que es lo que se espera. A la vez, la comunicación interna es esencial como habilidad, ya que es utilizada como destreza para la colaboración en equipo, es trascendental escuchar a los colaboradores y esto claramente se ve reflejada en los resultados.

Tabla 6.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la variable Productividad Laboral

PRODUCTIVIDAD LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	19	38,0	38,0	56,0
	Óptima	22	44,0	44,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

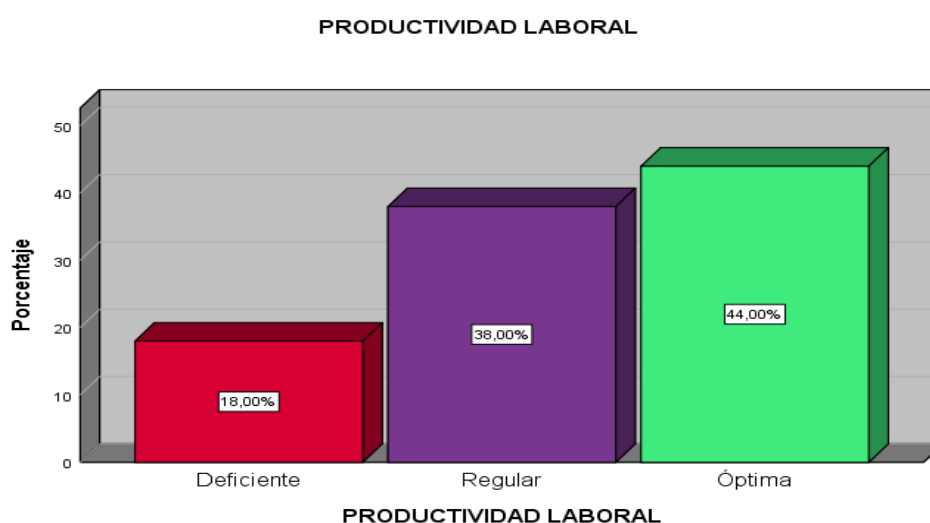


Figura 2. *Histograma de Frecuencia de la variable Productividad Laboral*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 6 y Figura 2 Se observa que los resultados de la variable Productividad Laboral. En donde el 18.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 38.0% y por último un porcentaje de 44.0% con la finalidad hacia óptima. Por lo tanto, De

acuerdo con la información que se ha obtenido, en la empresa Soyuz – La victoria, se ha observado que tiene buenos resultados en su productividad, solo se necesita tener mayor optimización para mejorar procesos que determinan un mejor resultado para el beneficio de la empresa. Asimismo, es de gran importancia tener al personal comprometido con cada meta que se propone la empresa.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Escuchar el Mensaje

ESCUCHAR EL MENSAJE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	28	56,0	56,0	72,0
	Óptima	14	28,0	28,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

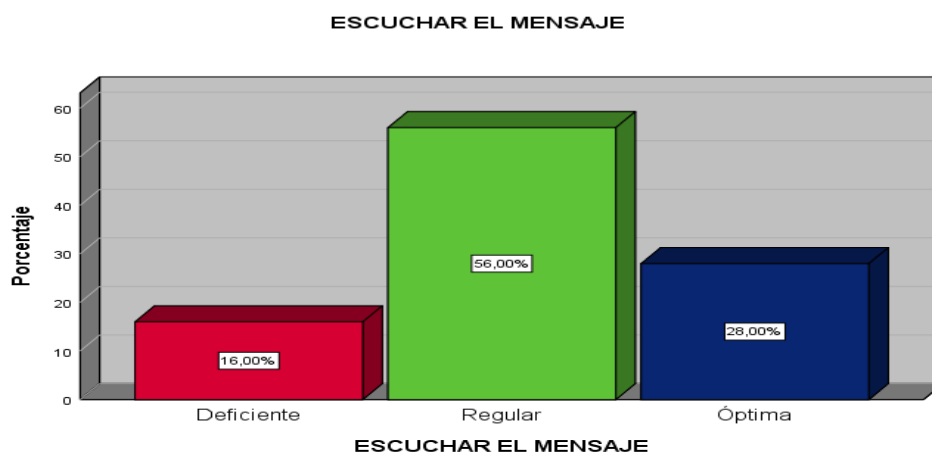


Figura 3. *Histograma de Frecuencia de la dimensión Escuchar el Mensaje*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 7 y Figura 3 Se observa que los resultados de la dimensión Escuchar el Mensaje. En donde el 16.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 56.0% y por último un porcentaje de 28.0% con la finalidad hacia óptima. Por lo tanto, De acuerdo con la información que se ha obtenido, en la empresa Soyuz – La victoria, se debe manejar un mejor lineamiento en sus estándares al escuchar

los mensajes que trasmite todo su personal para tener mayor información sobre la situación que se está encontrando la empresa en función a la regular comunicación que esta tiene. Se debe tener mayor importancia para tener un análisis profundo de la organización y sus colaboradores.

Tabla 8.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades Interpersonales

HABILIDADES INTERPERSONALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	8,0	8,0	8,0
	Regular	24	48,0	48,0	56,0
	Óptima	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

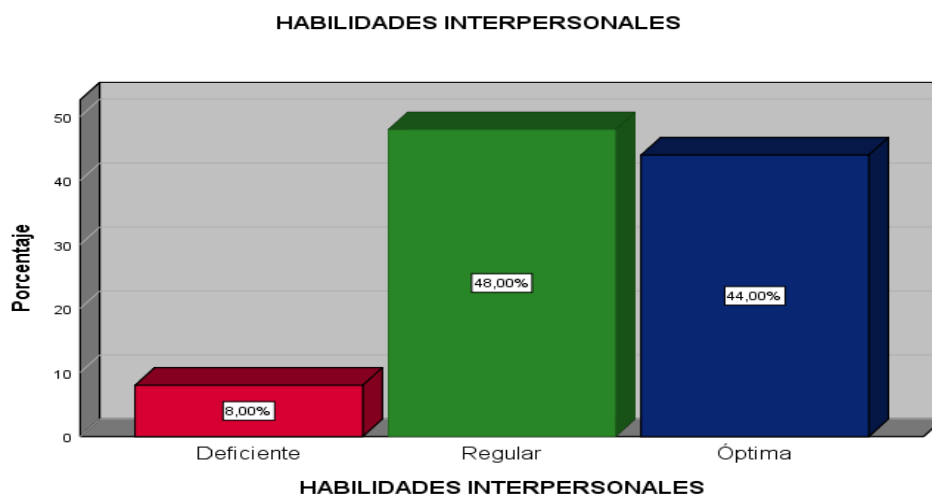


Figura 4. *Histograma de Frecuencia de la dimensión Habilidades Interpersonales*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 8 y Figura 4 Se observa que los resultados de la dimensión Habilidades Interpersonales. En donde el 8.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 48.0% y por último un porcentaje de 44.0% con la finalidad hacia óptima. Por lo tanto, De acuerdo con la información que se ha obtenido, En la empresa está

teniendo resultados favorables de acuerdo a las habilidades de cada uno de los colaboradores por lo cual esta genera un mayor beneficio y de gran importancia tener al personal comprometido con cada objetivo que se proponga.

Tabla 9.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Juntas Eficaces

JUNTAS EFICACES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	38,0	38,0	38,0
	Regular	29	58,0	58,0	96,0
	Óptima	2	4,0	4,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

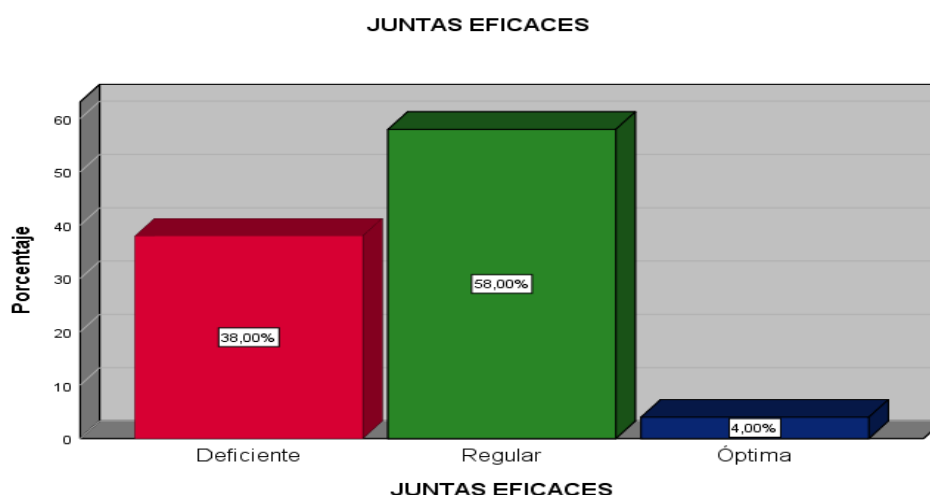


Figura 5. *Histograma de Frecuencia de la dimensión Juntas Eficaces*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 9 y Figura 5 Se observa que los resultados de la dimensión Juntas Eficaces. En donde el 38.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 58.0% y por último un porcentaje de 4.0% con la finalidad hacia óptima. Por lo tanto, De acuerdo con la información que se ha obtenido, en la empresa se está generando pocas reuniones que no están permitiendo ver la actualidad y el futuro de la organización. Los grupos de cada reunión deben trabajar con una meta en común

y alcanzable. Pero se puede tener mayores resultados, generando una mayor eficiencia en sus juntas.

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentajes de la dimensión Trabajo en Equipo

TRABAJO EN EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	21	42,0	42,0	54,0
	Óptima	23	46,0	46,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

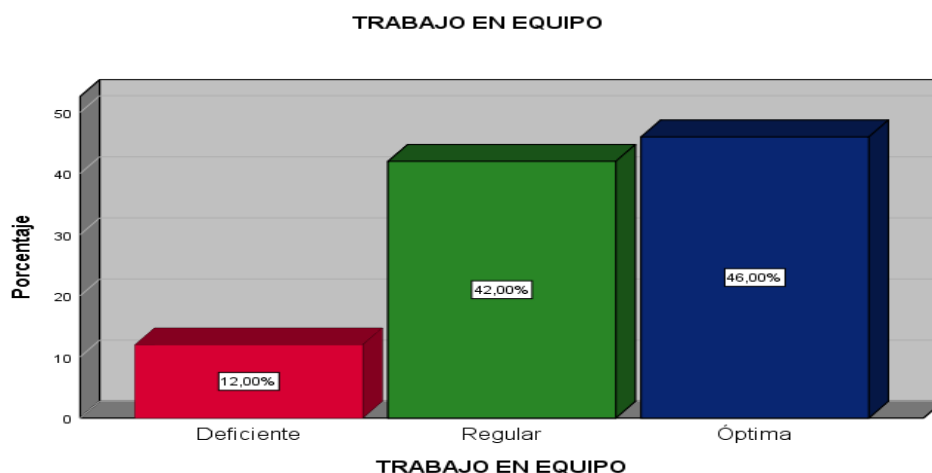


Figura 6. *Histograma de Frecuencia de la dimensión Trabajo en Equipo*

Fuente: SPSS V.25.

Interpretación: En la tabla 10 y Figura 5 Se observa que los resultados de la dimensión Trabajo en Equipo. En donde el 12.00% han indicado que se encuentran en un Nivel Deficiente, a la vez también han considerado como regular un 42.0% y por último un porcentaje de 46.0% con la finalidad hacia óptima. Por lo tanto, De acuerdo con la información que se ha obtenido, En la empresa el Trabajo en equipo es importante ya que está permitiendo ver el tipo de relación que existe dentro de la empresa Soyuz – La victoria y como se desarrollan para el cumplimiento de metas entre los mismos colaboradores.

4.2 Prueba de Normalidad

Tabla 11.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 12.

Prueba de normalidad de las variables Comunicación Interna y Productividad Laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaj e.	N	Porcentaj e.	N	Porcentaj e.
COMUNICACIÓN INTERNA	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
PRODUCTIVIDAD LABORAL	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,097	50	,200*	,972	50	,277
PRODUCTIVIDAD LABORAL	,082	50	,200*	,983	50	,691

Fuente SPSS V. 25

Interpretación. En los resultados de la tabla 12 de la prueba de normalidad, se observa que en el momento de aplicar la prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la población fue de 50 para estos casos se tomará esta prueba estadística para obtener la significancia bilateral esperada, para la variable comunicación interna y productividad laboral, entonces evaluando con la regla de decisión que se ha obtenido un valor de Sig. = 0.200 > 0.05 en la primera variable comunicación interna y para productividad laboral obtuvo un valor

de Sig. = 0.200 > 0.05, Se afirma que los datos que se presentan una distribución Normal y se aplicara como prueba de hipótesis Paramétrica de correlación de Pearson a un nivel de significancia de 0.05.

4.3 Prueba de Hipótesis - Análisis Inferencial Bivariadas

Huamanchumo y Rodríguez (2015) menciona que la hipótesis es una suposición hecha por parte de teóricos que sirve como base para iniciar una investigación científica” (p. 12)

La hipótesis es un hecho que puede ser o no posible. En tal sentido, la hipótesis es la idea de un supuesto, por el cual, nosotros preguntamos algún hecho o realidad.

Tabla 13.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Pearson

Coeficiente	Grado de correlación
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 – 0,99	Correlación positiva muy débil
0,10 – 0,24	Correlación positiva débil
0,25 – 0,49	Correlación positiva media
0,50 – 0,74	Correlación positiva moderada o considerable
0,75 – 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 – 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Huamanchumo y Rodríguez (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones.*

Prueba de Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Ha: Existe relación entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Tabla 14.

Tabla cruzada para la variable Comunicación interna y Productividad Laboral

% del total

		Productividad Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Comunicación interna	Deficiente	8,0%	0,0%	2,0%	10,0%	Pearson ,569**
	Regular	10,0%	30,0%	32,0%	72,0%	
	Óptimo	0,0%	8,0%	10,0%	18,0%	Sig. (bilateral)
Total		18,0%	38,0%	44,0%	100,0%	,000

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 14, en cuanto a los resultados obtenidos en el análisis estadístico, a través de la prueba de Pearson con un coeficiente de correlación de 0. 569** y una Sig. Bilateral = 0.000; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la variable Comunicación interna y la variable Productividad Laboral. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se alcanzó una sig. Bilateral que es menor que 0,05, por lo que se deja de lado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Por último, el análisis de resultados que se ha obtenido permite inducir que hay relación entre las variables, son directamente proporcionales; es decir, que, a mayor aplicación de Comunicación Interna, mayor será el resultado positivo obtenido de la variante Productividad Laboral. Esta afirmación se está sustentando en el cruce de las variables por los porcentajes obtenidos en el cual el 30% de los encuestados manifestó que es de acuerdo que Comunicación interna afecta en la Productividad Laboral.

Prueba de Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre la Escuchar el Mensaje y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Ha: Existe relación entre la Escuchar el Mensaje y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Tabla 15.

Tabla cruzada de Escuchar el Mensaje y Productividad Laboral

% del total

		Productividad Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Escuchar el Mensaje	Deficiente	2,0%	4,0%	10,0%	16,0%	Pearson ,404** Sig. (bilateral) ,004
	Regular	16,0%	28,0%	12,0%	56,0%	
	Óptimo	0,0%	6,0%	22,0%	28,0%	
Total		18,0%	38,0%	44,0%	100,0%	

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 15, en cuanto a los resultados obtenidos en el análisis estadístico, a través de la prueba de Pearson con un coeficiente de correlación de 0. 404** y una Sig. Bilateral = 0.004; la calificación demuestra que existe una correlación media entre la primera dimensión Escuchar el Mensaje y la variable Productividad Laboral. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se alcanzó una sig. Bilateral que es menor que 0,05, por lo que se deja de lado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

Por último, el análisis de resultados que se ha obtenido permite inducir que hay relación entre las variantes, son directamente proporcionales; es decir, que al escuchar el Mensaje de la variable Comunicación Interna, mayor será el resultado positivo obtenido de la variante Productividad Laboral. Esta afirmación se está sustentando en el cruce de la primera dimensión por los porcentajes obtenidos en el cual el 28% de los encuestados manifestó que es de acuerdo que al Escuchar el Mensaje afectan en la Productividad Laboral.

Prueba de Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre las Habilidades Interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Ha: Existe relación entre las Habilidades Interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Tabla 16.

Tabla cruzada de Habilidades Interpersonales y Productividad Laboral

% del total

		Productividad Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Habilidades Interpersonales	Deficiente	2,0%	2,0%	4,0%	8,0%	Pearson ,580**
	Regular	6,0%	22,0%	20,0%	48,0%	
	Óptimo	10,0%	14,0%	20,0%	44,0%	Sig. (bilateral)
Total		18,0%	38,0%	44,0%	100,0%	,000

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 16, en cuanto a los resultados obtenidos en el análisis estadístico, a través de la prueba de Pearson con un coeficiente de correlación de 0. 580** y una Sig. Bilateral = 0.000; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la segunda dimensión Habilidades Interpersonales y la variable Productividad Laboral. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se alcanzó una sig. Bilateral que es menor que 0,05, por lo que se deja de lado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Por último, el análisis de resultados que se ha obtenido permite inducir que hay relación entre las variantes, son directamente proporcionales; es decir, que al tener mayor Habilidades Interpersonales de la variable Comunicación Interna, mayor será el resultado positivo obtenido de la variante Productividad Laboral. Esta afirmación se está sustentando en el cruce de la segunda dimensión por los porcentajes obtenidos en el cual el 22% de los encuestados manifestó que es de acuerdo que al Habilidades Interpersonales afectan en la Productividad Laboral.

Prueba de Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre las Juntas Eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Ha: Existe relación entre las Juntas Eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Tabla 17.

Tabla cruzada de Juntas Eficaces y Productividad Laboral

% del total

		Productividad Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Juntas Eficaces	Deficiente	6,0%	26,0%	6,0%	38,0%	Pearson ,460**
	Regular	10,0%	12,0%	36,0%	58,0%	
	Óptimo	2,0%	0,0%	2,0%	4,0%	Sig. (bilateral)
Total		18,0%	38,0%	44,0%	100,0%	,001

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 17, en cuanto a los resultados obtenidos en el análisis estadístico, a través de la prueba de Pearson con un coeficiente de correlación de 0.460** y una Sig. Bilateral = 0.001; la calificación demuestra que existe una correlación media entre la tercera dimensión Juntas Eficaces y la variable Productividad Laboral. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se alcanzó una sig. Bilateral que es menor que 0,05, por lo que se deja de lado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Por último, el análisis de resultados que se ha obtenido permite inducir que hay relación entre las variantes, son directamente proporcionales; es decir, que al tener mayor Juntas Eficaces de la variable Comunicación Interna, mayor será el resultado positivo obtenido de la variante Productividad Laboral. Esta afirmación se está sustentando en el cruce de la tercera dimensión por los porcentajes obtenidos en el cual el 12% de los encuestados manifestó que es de acuerdo que al Juntas Eficaces afectan en la Productividad Laboral.

Prueba de Hipótesis Específica

Ho: No existe relación entre Trabajo en Equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Ha: Existe relación entre Trabajo en Equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019

Tabla 18.

Tabla cruzada de Trabajo en Equipo y Productividad Laboral

% del total

		Productividad Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Trabajo en Equipo	Deficiente	6,0%	4,0%	2,0%	12,0%	Pearson ,537**
	Regular	4,0%	24,0%	14,0%	42,0%	
	Óptimo	8,0%	10,0%	28,0%	46,0%	Sig. (bilateral)
Total		18,0%	38,0%	44,0%	100,0%	,000

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: De acuerdo a la tabla 18, en cuanto a los resultados obtenidos en el análisis estadístico, a través de la prueba de Pearson con un coeficiente de correlación de 0. 537** y una Sig. Bilateral = 0.000; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la cuarta dimensión Trabajo en Equipo y la variable Productividad Laboral. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se alcanzó una sig. Bilateral que es menor que 0,05, por lo que se deja de lado la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. Por último, el análisis de resultados que se ha obtenido permite inducir que hay relación entre las variantes, son directamente proporcionales; es decir, que al tener mayor Trabajo en Equipo de la variable Comunicación Interna, mayor será el resultado positivo obtenido de la variante Productividad Laboral. Esta afirmación se está sustentando en el cruce de las variables por los porcentajes obtenidos en el cual el 28% de los colaboradores que fueron encuestados manifestó que es de acuerdo que el Trabajo en Equipo afecta en la Productividad Laboral.

V. DISCUSIÓN

El actual estudio tuvo como finalidad poder determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de la empresa Soyuz – La Victoria – en el presente año. De igual manera se busca analizar la relación a cada una de las dimensiones de la primera variante comunicación interna las cuales son escuchar mensaje, habilidades interpersonales, juntas eficaces y trabajo en equipo, con la segunda variante productividad laboral. Todos los resultados que fueron obtenidos después de determinar y analizar los datos recopilados en la muestra de la indagación, dieron como resultado inferencias indagadas que se contrastaran a través de las evidencias internas y los resultados de las evidencias externas.

La hipótesis principal planteada propuso inferir que existe una relación directa entre las variables investigadas, cuyos resultados que fueron obtenidos a través de la prueba estadística paramétrica de Pearson. La composición de estos resultados nos permite atestiguar que existe una analogía lineal directa entre la variante comunicación interna y la segunda variante productividad laboral; resultado que es corroborado con la indagación estadística de correlación moderada de Pearson ($R=0.569^{**}$) con una Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe un vínculo lineal directa entre estas ambas variantes.

Primordialmente se utilizaron teorías en esta presente indagación y fueron totalmente analizadas desde el punto de vista de la problemática considerando el contexto de la empresa investigada, estos resultados están en relación con su teórico propuesto Adler y Marquardt (2017) quien explica que la comunicación interna es una habilidad que puede ser utilizada como destreza para la colaboración en equipo, atender clientes, dirigir, negociar y resolver distintos conflictos, De esta manera se requiere tener la destreza de poder escuchar el mensaje de la organización con el objetivo de poder entenderlo y transmitirlo hacia las distintas áreas de las empresas, la indagación está en concordancia con los planteado en la tesis a nivel internacional con Velastegui. (2017). quien planteo en su hipótesis de estudio que existe una correlación positiva de Pearson ($R=0.650$), Sig. (Bilateral)=0.002, ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre la comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO Cía. Ltda., en el periodo Abril – Septiembre/2016; demuestra relación

positiva la relación entre las variables bajo la premisa de su teórico Chávez, el cual indica que la comunicación es el inicio hacia el cumplimiento de las grandes metas empresariales, y que permite la buena relación entre el empleador y el colaborador, tal es el caso de Ramos (2015). Quien planteo en su hipótesis de estudio por medio del estadígrafo de Pearson, ($R=0.850$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); demostrando que existe una relación entre la comunicación interna y su relación la productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en la Ciudad de Ambato, significativamente alta. Pero que demuestra relación positiva entre las variables bajo la premisa de su teórico Chiavenato (2009), la cual menciona que la comunicación interna en la empresa es aquella que es conocida también como comunicación corporativa, o comunicación institucional, consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una institución compleja, como un modelo de indagación se determinó como una conexión representativa.

También algunos estudios nacionales refuerzan el resultado; tal es el caso de Alvarado y Narváz (2018) quien planteo en su hipótesis de estudio que existe una relación positiva, en la tesis titulada “Comunicación interna y productividad en los trabajadores del centro recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote – 2018. Obteniendo resultados a la investigación el estadígrafo de Rho de Spearman $Rho=0.538$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Demostrando que existe relación entre La Comunicación Interna y su relación la Productividad en los trabajadores del centro recreacional Vivero Forestal de la ciudad de Chimbote – 2018, significativamente alta; el resultado confirma lo planteado por sus teóricos Guzmán, la cual indica que la comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a todos los colaboradores de la misma institución. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido, tal es el caso de Espinoza (2018) en la tesis titulada la comunicación organizacional interna y la productividad de la industria metálica Misholin s.a.c., Puente piedra, lima, 2018. Quien planteo en su hipótesis de estudio que existe una relación positiva, por medio del estadígrafo de pearson ($R=0.626$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); demostrando que existe una relación entre la comunicación Interna y su relación

la productividad de la industria metálica Misholin s.a.c., Puente piedra, Lima, 2018, Significativamente alta; el resultado confirma lo planteado por si teórico Zapata, el cual menciona que son procesos que unen a las personas a una serie de actividades, para establecer buenas relaciones en los equipos de trabajo con el uso de nuevos sistemas de comunicación interna organizacional dentro de la empresa.

Prosiguiendo con las hipótesis específicas, para la primera dimensión escuchar mensaje y la variante productividad laboral de la indagación se ha identificado que hay correlación media, $R= 0.404$, con una Sig. (Bilateral) = 0.004. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre dimensión y variable en la indagación. Dicha investigación está relacionada con la tesis Internacional de Ramos (2015), quien indico, la siguiente hipótesis, existe relación entre el mensaje de encuestas y la productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda, La Merced Ltda., en La ciudad de Ambato de Ecuador. Esta investigación tuvo como resultado al estadígrafo de Pearson de 0.650 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Aceptando así la relación entre la dimensión y la variable; teniendo en cuenta con la teoría para la variable propuesta por Chiavenato (2009), la cual menciona que en las organizaciones son conocidas también como comunicación corporativa, o comunicación institucional, consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una institución compleja, Como un modelo de indagación se determinó como una conexión representativa. Además, Velasteguí (2017) quien indico, la siguiente hipótesis, existe relación entre la escucha activa y el desarrollo organizacional en la empresa COEXPO. Esta investigación tuvo como resultado el estadígrafo de Pearson 0.560 y una sig. (bilateral) = 0.000. Aceptando así la relación de la escucha activa y el desarrollo organizacional en la empresa, teniendo en cuenta con la teoría para la variable comunicación interna fue Chávez, el cual indica que la escucha activa es el inicio hacia el cumplimiento de las grandes metas empresariales, y que el buen manejo de este permitirá tener una buena relación entre el empleador y el colaborador. De esta manera decimos que nuestra hipótesis específica es respaldada por dos teorías de Ramos y Velasteguí el cual coincide los resultados y refuerza la investigación.

Continuando con la segunda dimensión habilidades interpersonales y la

variable productividad laboral de la indagación se ha identificado que hay correlación moderada $R= 0.580$ con una (Sig. bilateral = 0.000) mediante la dimensión habilidades interpersonales y productividad laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variantes. Dicha investigación está relacionada con la tesis nacional de Velásquez y Lazo (2017), quien indicó, la siguiente hipótesis, existe relación entre habilidades interpersonales y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ agencia Huancayo - 2017. Esta investigación tuvo como resultado al estadígrafo de Spearman de 0.539 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Aceptando así la relación entre la dimensión y la variable; teniendo en cuenta con la teoría para la variable propuesta por Pizzolante (2004), la cual menciona que es conocida como comunicación corporativa, la cual define situaciones donde se intercambia ideas o sentimientos y se comparten principios o ideas de la empresa. Asimismo, Tomapasca (2017) quien indicó la siguiente hipótesis, existe relación entre las relaciones laborales y la productividad laboral en los trabajadores del centro recreacional del vivero forestal de la ciudad de Chimbote 2018. Dicha investigación tuvo como resultado el estadígrafo de rho spearman 0.580 y una sig (bilateral)=0.000. Aceptando así la relación de las relaciones laborales con la productividad en los trabajadores del centro recreacional del vivero forestal de la ciudad de Chimbote 2018, teniendo en cuenta la teoría para la variable propuesta por Reyes (2010), el cual menciona las relaciones de los trabajadores en la empresa es uno de los componentes más importantes de la empresa, puesto que esto determina el futuro empresarial. De igual manera, mencionamos que los teóricos Velásquez, Lazo y Tomapasca manejan un resultado parecido a los nuestros y con ello permite reforzar nuestra investigación.

A la vez, la tercera dimensión juntas eficaces y la variable productividad laboral de la investigación se ha identificado que hay correlación media $r= 0.470$; sig. (bilateral) = 0.000 mediante la dimensión juntas eficaces y productividad laboral, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variantes. La investigación está relacionada con la tesis nacional de Tomapasca (2017), quien manifestó, la siguiente hipótesis, existe relación entre reuniones eficaces y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de

Chimbote 2018. Esta indagación tuvo como resultado al estadígrafo de Spearman de 0.425 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Aceptando así la relación entre la dimensión y la variable. Asimismo, Zavaleta (2017), quien planteo la hipótesis sindicatos de autoridades y productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC. Los Olivos. Lima – 2017. Dicha investigación determino una correlación positiva, ($Rho=458$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre comunicación interna y la productividad laboral, correlación media/moderada. El teórico Jackson (2010), el cual menciona que el sindicato de autoridades es útil puesto que permite entender de manera correcta las obligaciones de cada trabajador en la organización con la premisa de mejora continua. De igual manera, mencionamos que el teórico Tomapasca y Zavaleta manejan un resultado parecido a los nuestros y con ello permite reforzar nuestra investigación.

Por último, la cuarta hipótesis específica de la dimensión trabajo en equipo y la variable productividad laboral de la indagación, se ha identificado que hay correlación moderada $r= 0.537$ con una (sig. bilateral = 0.000) mediante la dimensión trabajo en equipo y productividad laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variantes. La investigación está relacionada con la tesis nacional de Alvarado y Narváez (2018) quienes indicaron, la hipótesis existe relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018, Esta investigación dio como resultado al estadígrafo de rho spearman de 0.550 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Aceptando así la relación entre la dimensión y la variable; teniendo en cuenta con la teoría para la variable propuesta por Guzmán, la cual indica que dirige a todos los trabajadores de la misma organización. Además, Velasteguí (2017) quien indico, la siguiente hipótesis, existe relación entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en la empresa COEXPO. Esta investigación tuvo como resultado el estadígrafo de Pearson 0.520 y una sig. (bilateral) = 0.000. Aceptando así la relación del trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en la empresa, teniendo en cuenta con la teoría para la variable comunicación interna fue Chávez, el cual indica que el trabajo en equipo es importante en toda empresa y que su estabilidad determina el bienestar y visión a futuro de toda la empresa. De esta

manera decimos que nuestra hipótesis específica es respaldada por dos teorías de Alvarado, Narváez y Velasteguí el cual coincide los resultados y refuerza la investigación

La mencionada investigación nace como respuesta a las nuevas necesidades de las empresas de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno laboral. Por lo tanto, de acuerdo a las tesis de investigación mencionadas en el marco nacional e internacional se evidencia mediante los resultados que fueron obtenidos que existe evidencia suficiente para afirmar que las características de la comunicación Interna muestran relación positiva en todos los contextos.

VI. CONCLUSIONES

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada de la empresa investigada, en el presente año se obtienen las siguientes conclusiones:

Primero.

El estudio presente de la indagación ha identificado que hay presencia de una correlación moderada de $R= 0.569$ con una Sig. (Bilateral) = 0.000) mediante las variantes comunicación interna y Productividad Laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva moderada entre ambas variantes. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un sig. bilateral valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Los resultados se refuerzan con los trabajos previos de Velastegui. (2017). quien obtuvo una correlación positiva de Pearson ($R=0.650$), Sig. (Bilateral)=0.002, ($p \leq 0.05$), así como Ramos (2015). quien, por medio del estadígrafo de Pearson, obtuvo como resultado ($R=0.850$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Dando soporte a los resultados encontrados en la investigación.

Segundo.

El estudio presente de la indagación ha identificado que hay presencia de una correlación media de $R= 0.404$ con una Sig. (Bilateral) = 0.004) mediante la primera dimensión escuchar mensaje y la segunda variable productividad laboral. De acuerdo al Coeficiente de Correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo una sig. Bilateral valor de 0,004, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se refuerza con la investigación realizada por Ramos (2015), quien relacionó en su hipótesis la dimensión de mensaje de encuestas y la productividad de la Cooperativa de Ahorro, obteniendo como resultado al estadígrafo de Pearson de 0.650 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Así como Velasteguí (2017) obteniendo como resultado el estadígrafo de Pearson 0.560 y una sig. (bilateral) =

0.000. Aceptando así la relación de la escucha activa y el desarrollo organizacional en la empresa.

Tercero.

El estudio presente de la indagación ha identificado que hay presencia de una correlación moderada de $R= 0.508$ con una Sig. (Bilateral) = 0.000) mediante la segunda dimensión Habilidades Interpersonales y la segunda variable Productividad Laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo una sig. Bilateral valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, como se refuerza con el autor Velásquez y Lazo (2017), quienes correlacionaron la dimensión habilidades interpersonales obteniendo como resultado al estadígrafo de Spearman de 0.539 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Además, Tomapasca (2017) buscó la relación entre las relaciones laborales y la productividad laboral obteniendo como resultado el estadígrafo de rho spearman 0.580 y una sig (bilateral)=0.000.

Cuarto.

El estudio presente se ha identificado que hay presencia de una correlación media de $R= 0.470$ con una Sig. (Bilateral) = 0.000) mediante la tercera dimensión Juntas Eficaces y la segunda variable Productividad Laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo una sig. Bilateral valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Reforzando los resultados con Tomapasca (2017), quien obtuvo como resultado al estadígrafo de Spearman de 0.425 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Así como, Zavaleta (2017), quien determinó una correlación positiva, ($Rho=0.458$), Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$); que demuestra que existe relación entre comunicación interna y la productividad

laboral, correlación media/moderada.

Quinto.

El estudio presente de la indagación ha identificado que hay presencia de una correlación media de $R = 0.537$ con una Sig. (Bilateral) = 0.000) mediante la cuarta dimensión Trabajo en equipo y la segunda variable Productividad Laboral. De acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, se afirma que existe una correlación positiva media entre la dimensión y la variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo una sig. Bilateral valor de 0,000, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se refuerza con Alvarado y Narváez (2018) quienes obtuvieron como resultado al estadígrafo de rho spearman de 0.550 y una Sig. (bilateral) = 0,000. Aceptando así la relación entre la dimensión y la variable. Así, como Velasteguí (2017) quien indico, la siguiente hipótesis, existe relación entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional obteniendo un resultado de Pearson 0.520 y una sig. (bilateral) = 0.000. A su vez se menciona para que la investigación fuera de respaldo a los dos antecedentes que apoyan a la investigación

VII. RECOMENDACIONES

Considerando las deducciones fundamentadas en el estudio, se plantea las siguientes recomendaciones hacia la empresa Soyuz – La Victoria, en el presente año.

Primero.

Se recomienda proponer un diseño de fortalecimiento de la comunicación organizacional interna para conseguir que los colaboradores tengan las herramientas necesarias para que se dé la comunicación de manera adecuada, asimismo realizar una investigación más profunda acerca de este tipo de comunicación (la forma en que se debe hacer en una pizarra, por correo electrónico, por grupo de whatsapp, por las redes sociales, entre otros) al personal de Soyuz, la organización debe considerar que la identificación institucional es clave para comunicar masivamente las políticas institucionales, los colaboradores requieren de una comunicación que sea fácil de discernir ya que va a diferentes niveles de áreas y directo para evitar mala interpretación en su mensaje. (Ramirez

Segundo.

Se recomienda que cuando se va a transmitir un mensaje se debe dar a conocer que cada trabajador que puede opinar y dar su idea de mejora, la empresa debe escuchar las ideas de los colaboradores sean buenas o malas y a su vez tomar en cuenta la idea y poder evaluarlo para que así genere un interés en los colaboradores y estén atentos en los comunicados que les llega presencialmente o virtualmente (whatsapp, página web), los colaboradores se darán cuenta que su opinión pueda dar soluciones a los problemas que pueda tener la empresa .

Tercero.

Se recomienda que la empresa soyuz para que haya una buena relación interpersonal, se debe realizar una reunión de confraternidad para que así puedan socializarte todos los colaboradores y eso generare una confianza entre ellos y a su vez trabajaran mejor en equipo y eso ara que todos tengan un solo objetivo y una sola misión en la empresa.

Cuarta.

Se recomienda generar espacios en los trabajadores para que así puedan manifestar sus puntos de vista a sus jefes directos y en los que puedan obtener feedback para que posteriormente se tomen acciones y mejoras que puedan ser percibidas por el trabajador. Se sugiere realizar desayunos con los líderes de equipos para que se les traslade la información correcta y la imagen que se tiene de los colaboradores, para así generar mayores logros en lo planificado y de esta manera los temas tomados en estas reuniones sean alcanzados en las diversas áreas que tiene la empresa Soyuz.

Quinta.

Se recomienda optimizar las herramientas de las relaciones públicas en equipo, sobre todo el portal de internet ya que se ha identificado que no tiene una óptima productividad y así se llegara a analizar la realidad de la empresa y generar soluciones óptimas. Asimismo, agregar una interfaz (sistema) de trabajo, para que así los trabajadores entiendan que la relación de unos con otros es vital para la mejora de la empresa. Además, esto permitirá que se pueda dar paso a una buenas relación entre el personal y como siguiente paso se debe crear grupos de trabajo para el cumplimiento de cada meta.

REFERENCIAS

- Abad y Fausto (2020). Efecto de la cubierta (microtúnel) en la productividad de dos variedades de fresa (*Fragaria vesca*) en el sector Cajanuma cantón Loja. *LA GRANJA. Revista de Ciencias de la Vida*, 31(1), 131141. <https://dx.doi.org/10.17163/lgr.n31.2020.10>
- Abolhassani, A., Harner, J., Jaridi, M., & Gopalakrishnan, B. (2018). Productivity enhancement strategies in North American automotive industry. *International Journal of Production Research*, 56(4), 1414–1431. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1359700>
- Adler y Marquardt (2017) “La comunicación organizacional”. Mc Graw Hill
- Alencar, Jayme y Britto (2018). Productivity, real exchange rate, and aggregate demand: An empirical exercise applied to Brazil from 1960 to 2011. *Journal of Post Keynesian Economics*, 41(3), 455–477. <https://doi.org/10.1080/01603477.2017.1423233>
- Alvarado y Narvaez (2018) en su Tesis titulada “Comunicación interna y Productividad en los trabajadores del centro recreacional Vivero forestal de la Ciudad de Chimbote- 2018”. Universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36157/Alvarado_GA-Narv%
c3%a1ez_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36157/Alvarado_GA-Narv%c3%a1ez_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amodio y Martínez (2018). Input Allocation, Workforce Management and Productivity Spillovers: Evidence from Personnel Data. *Review of Economic Studies*, 85(4), 1937–1970. <https://doi.org/10.1093/restud/rdy010>
- Atouba, Carlson y Lammers (2019). *Directives and Dialogue: Examining the Relationship Between Participative Organizational Communication Practices and Organizational Identification Among IT Workers. International Journal of Business Communication*, 56(4), 530–559. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/2329488416672430>
- Ballester S. (2015). *¿Qué es un problema?* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6064480.pdf>
- Baptista (2015), Metodología de la investigación (6ª ed.). México D.F., México: McGraw- Hill.
- Beatriz, Robles y Margarita (2017). Productividad de híbridos no convencionales de maíz de endospermo amarillo para valles altos de

méxico. *Agrociencia*, 51(6), 635-647. Recuperado en 26 de abril de 2020, de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-31952017000600635&lng=es&tlng=es.

Bray y Williams (2017).fre A quantitative study on organisational commitment and communication satisfaction of professional staff at a master's institution in the United States. *Journal of Higher Education Policy & Management*, 39(5), 487–502. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2017.1354757>

Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación. Perú: San Marcos.

Carro y Gonzales (2015) "Productividad en los procesos de las Empresas". Mc Hill
Recuperado: <http://nulan.mdp.edu.ar/2265/1/carro.gonzalez.2015.pdf>

Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) "Productividad en las empresas". Mc Hill.
Recuperado:<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%203%a9spedesNikita2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Chamary J. (2015), ¿Qué son los objetivos?. Redacción de metas y objetivos para evidenciar el aprendizaje. Recuperado:
<http://cea.uprrp.edu/wpcontent/uploads/2015/10/METAS-Y-OBJETIVOS-de-Aprendizaje-Chamary-febrero-de2015.pdf>

De castro (2016) "Comunicación interna en las Micro y Mediana empresas". Pearson. Recuperado:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1PRDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=comunicacion+interna&ots=ZC02muckOC&sig=96PHqisswksVTybTmkXVIQ5t3f4#v=onepage&q&f=false>

DuPree y Bean (2019). Evaluating Scholarship Productivity in COAMFTE-Accredited Doctoral Programs: An Update. *Journal Of Marital And Family Therapy*, 45(1), 33–46. <https://doi.org/10.1111/jmft.12318>

Erben, Schneider y Maier (2019). In the Ear of the Beholder: Self-Other Agreement in Leadership Communication and Its Relationship with Subordinates' Job Satisfaction. *International Journal of Business Communication*, 56(4), 505–529. <https://doi.org/10.1177/2329488416672431>

Espinoza (2018) en su Tesis titulada "La comunicación organizacional interna y la Productividad de la industria metálica Misholin S.A.C., Puente piedra, 2018", Universidad Cesar vallejo de Lima. Recuperado:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19453/Espinoza_CLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Freire (2019). Communication as a strategy for hospital accreditation maintenance. *Escola Anna Nery*, 23(1), e20180224. Epub January 21, 2019. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2018-0224>
- Gómez M. (2016). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (1ª ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Gutierrez L. (2014) "Metodología de estudio". Mc. Graw Hill. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/31608701_Calidad_Total_y_Productividad
- Hasan (2018). Great Engines Turn on Small Pivots: A Productivity Analysis of Small-Scale Manufacturing in Punjab, Pakistan. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 23(3), 255-288. <https://doi.org/10.1142/S1084946718500140>
- Hernández, Fernández y Baptista (2015) *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones*. Lima: Editorial Summit
- Jiwon, Harrington y Goodman (2018). Understanding the Link Between Organizational Communication and Innovation: An Examination of Public, Nonprofit, and For-Profit Organizations in South Korea. *Public Personnel Management*, 47(2), 217–244. <https://doi.org/10.1177/0091026018760930>
- Kang y Na (2018). Determinants of Labor Productivity in Emerging Markets: Evidence from Pre- and Post-Financial Crisis Mexico. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 20(3), 259–276. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.28891>
- Kato y Vidal (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 35(150), 38-46. <https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Li, Wang y Zhang (2017). Did city cluster development help improve labor productivity in China?. *Journal of the Asia Pacific Economy*, 22(1), 122–135. <https://doi.org/10.1080/13547860.2016.1261471>
- Marcelo, G. (2017). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. (2

Ed.). Argentina: Brujas.

Marín y Pérez (2019). Convertir a los colaboradores en embajadores de la marca: Plan de comunicación interna para la televisión autonómica valenciana. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.15>

Mateo y Tom (2019). Inversión, Capital Y Productividad en Estados Unidos, España Y Brasil. *Revista de Economía Mundial*, 52, 65–87. https://doi.org/10.1044154/2019_AJA-17-0148

Mc Millan, J y Schumacher, S. (2014). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson.

Méndez (2016), “Existen tres tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica.”. Recuperado: <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justiicacion-de-lainvestigacion.html>

Mueller y Stegmaier (2017). The Dynamic Effects of Works Councils on Labour Productivity: First Evidence from Panel Data. *British Journal of Industrial Relations*, 55(2), 372–395. <https://doi.org/10.1111/bjir.12200>

Ossa y Hernández (2018). Productividad y distribución del ingreso: implicaciones sobre el salario mínimo colombiano, 2001-2016. *Revista de Economía Institucional*, 20(39), 231-255. <https://dx.doi.org/10.18601/01245996.v20n39.10>

Pérez y Fernández (2019). Influencia de adopción de tecnología y la mano de obra en la eficiencia productiva en el sector agrícola de México, 1979-2014. *Acta universitaria*, 29, e1631. Epub, 05 de noviembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.15174/au.2019.1631>

Pineda y Martínez (2019). Comunicación interna y narrativas transmedia, nuevas estrategias para la empresa responsable. Estudio de caso de Telefónica. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–12. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.24>

Pintado y Sánchez (2014) “Comunicación en las organizaciones”. Pearson-México. Recuperado: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bLZiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=comunicacion+interna&ots=iXsixDaKYr&sig=slniZpicr fhmlwnXF106ct7mgM#v=onepage&q=comunicacion%20interna&f=false>

Ramírez J. (2017) Workplace, Revista Cordat. Recuperado: <https://empresaenred.fundacionibercaja.es/es/actividades-y->

publicaciones/articulos-y- videos/la-comunicacion-y-su-impacto-en-la-productividad-de-la-empresa

- Ramírez y Roberto. (2017). Extracción de nutrientes y productividad de moringa (moringa oleifera) con varias dosis de fertilización nitrogenada. *InterSedes*, 18(38), 145-163. <https://dx.doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32673>
- Ramos (2015). Tesis titulada “La comunicación Interna y su relación en la Productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda,” Universidad de Ambato de Ecuador Recuperado: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13947/1/397%20MK Tsp.pdf>
- Rehman y Yu (2018). Do Formal and Informal Protection Methods Affect Firms’ Productivity and Financial Performance. *Journal of World Intellectual Property*, (Issue 5-6), 270. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edshol&AN=edshol .hein.journals.jwip21.23&lang=es&site=eds-live>
- Ríos, Alvarado y Arnaldo. (2017). Estímulos a la productividad académica en la Universidad Libre. *Entramado*, 13(2), 8-10. <https://dx.doi.org/10.18041/entramado.2017v13n2.26200>
- Smith, Patmos y Pitts (2018). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44–68. <https://doi.org/10.1177/2329488415589101>
- Solanich, F. (2018). Bozzo INC, Revista World ACT. Recuperado: <https://pyme.emol.com/11670/la-comunicacion-interna-mejora-la-productividad-aqui-te-decimos-por-que-hay-que-tener-ojo-en-la-empresa/>
- Steuerwald, Hunter y Karzon (2019). Pediatric Audiology Productivity: Results From a Multicenter Survey. *American Journal of Audiology*, 28(3), 628–659. https://doi.org/10.1044/2019_AJA-18-0150
- Tomapasca (2017) en su Tesis titulada “La comunicación interna y Productividad Laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina 2017”, Universidad Cesar Vallejo de Trujillo. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22551/Tomapasca_UD.

pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Usubamatov y Sartov (2017). A mathematical model for productivity rate of APSL segmented on sections with buffers of limited capacity. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 92(9–12), 3859–3869. <https://doi.org/10.1007/s00170-017-0442-7>
- Velásquez y lazo (2017). *La comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera QAPAQ agencia huancayo - 2017*. Universidad Peruana de los Andes. Recuperado de: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/339>
- Velastegui (2017) *La comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO Cía. Ltda., en el periodo Abril – Septiembre/2016*”. Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25352/1/FJCS-CS-458.pdf>
- Wattanapanit N. (2019). An Investigation of the influences of Organization Communication Patterns upon Team Effectiveness among Private Universities in Thailand: A Multivariate Analysis. *Journal of Institutional Research South East Asia*, 17(1), 120–136. Retrieved from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137083559&lang=es&site=eds-live>
- Zavaleta (2017) en su tesis titulada “la comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana dex sac - Los Olivos, Lima 2017”. Universidad Cesar vallejo de Lima. Recuperado:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38938/Zavaleta_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zheng, Wang y Liang (2019). Total Factor Productivity and Decomposition of Fisheries Economy in Coastal Areas of Mainland China and Taiwan: Using the DEA-Malmquist Index. *Journal of Coastal Research*, 93, 371–380. <https://doi.org/10.2112/SI93-049.1>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización.

Tabla 19.

Operacionalización de la variable Comunicación Interna

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS
VARIABLE 1	COMUNICACIÓN INTERNA	Adler y Marquardt (2017) quien define a la comunicación interna como “Una habilidad que puede ser utilizada como destreza para la colaboración en equipo, atender clientes, dirigir, negociar y resolver distintos conflictos” (p.5).	Para recolectar información de la variable comunicación interna de la empresa Soyuz 2019, se utilizará el instrumento de medición del cuestionario mediante la técnica de encuesta de las dimensiones propuestas en la teoría	Escuchar mensaje	<p>Escala ordinal tipo Likert</p> <p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>
				<p>* Importancia</p> <p>* Barreras</p> <p>* Estilos</p> <p>* Tipos</p> <hr/> <p>* Crear relaciones positivas</p> <p>* Manejo de criticas</p> <p>* Manejo de conflictos</p> <p>*</p> <p>Habilidades para negociar</p> <hr/> <p>* Tipos</p> <p>*</p> <p>Planeamiento</p> <p>*</p> <p>Realización de la junta</p> <hr/> <p>*</p> <p>Característica</p> <p>* Tipos</p> <p>* Enfoque</p> <p>*</p> <p>Comunicación eficaz</p>	

Tabla 20.

Operacionalización de la variable Productividad laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS	
VARIABLE 2	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutiérrez (2014) que menciona que “La productividad es la optimización de procesos que determinan un resultado para el beneficio de la empresa” (p.11).	Para recolectar información de la variable comunicación interna de la empresa Soyuz 2019, se utilizará el instrumento de medición del cuestionario mediante la técnica de encuesta de las empresas propuesta en la teoría	Eficiencia Eficacia Efectividad	* Cumplimiento de metas * Recursos * Resultados * Tiempo * Resolver problemas * Cumplimientos de planes * Logros de objetivos * Aciertos en las tareas * Optimización * Valor agregado * Tiempo * Toma de decisiones * Conseguir resultados * Estrategia de mejora * Herramientas	Escala ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Anexo 2: Instrumento de Medición.

Cuestionario de Comunicación Interna y Productividad Laboral.

Estimado (a) Sr. (a) Este cuestionario es para un trabajo de investigación. Agradecería su colaboración respecto a las preguntas planteadas. Muchas gracias por tu colaboración. Mediante la presente encuesta se busca recoger la información necesaria respecto al análisis de la comunicación interna y su relación con la productividad laboral en la empresa Soyuz.

Instrucciones:

En el siguiente listado de afirmaciones marque con un "x" la opción que mejor describa a la situación de la empresa.

Leyenda:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	__
1	2	3	4	5	

Tabla 21.

Cuestionario de preguntas de la Variable Comunicación Interna

	Ítems	OPCIONES			
Dimensión:	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems				
1	Escuchar un mensaje correctamente le permite detectar un problema a tiempo				
2	Escuchar correctamente a los colaboradores permite crear un ambiente adecuado				
3	Las barreras de información perjudican el desarrollo de actividades de la organización				
4	La empresa maneja correctamente el flujo de información de las distintas áreas				

5	El estilo de su jefe con el manejo del personal es el adecuado					
6	La información que maneja Soyuz es adecuada y puntual					
7	Cree usted que el tipo de comunicación que utiliza su jefe es la adecuada para que los operarios puedan entender el mensaje					
8	En síntesis, las formas de mensaje adecuado resultan positivo para la empresa.					
	Dimensión: Habilidades interpersonales	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					
9	Las relaciones entre los trabajadores de Soyuz son positivas					
10	La empresa Soyuz se preocupa por el bienestar laboral de los colaboradores.					
11	Soyuz maneja de manera adecuada las críticas de los clientes					
12	La empresa Soyuz ayuda a desarrollar nuevas estrategias para evitar las críticas					
13	Soyuz maneja de manera adecuada los conflictos en la empresa					
14	Cree usted que Soyuz tiene los recursos necesarios para que pueda solucionar los					

	problemas internos o externos.					
15	Soyuz maneja correctamente los negocios con sus principales proveedores					
16	La empresa ha desarrollado sus habilidades de negociación hacia sus clientes					
	Dimensión: Juntas eficaces	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					
17	Considera usted que una buena relación de subordinado a jefe permite el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa					
18	Las reuniones que tiene la empresa con todos sus colaboradores facilitan el logro de los objetivos en los equipos de trabajo					
19	Las reuniones se planean con el tiempo debido para la resolución de un aspecto específico					
20	Los propósitos de las reuniones son alcanzados en los diferentes áreas o departamentos					
21	Las juntas en Soyuz son bien coordinadas por parte de las áreas involucradas					
22	Considera usted que su jefe delega bien sus obligaciones a los operarios					

Dimensión: Trabajo en equipo		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					
23	Soyuz cuenta con los líderes idóneos para alcanzar objetivos					
24	Considera usted que Soyuz maneja de manera adecuada la motivación entre todo el personal de la empresa					
25	Soyuz maneja los diferentes equipos de trabajo de una manera eficiente.					
26	Está conforme con el tipo de líder que es su jefe inmediato					
27	Los problemas se resuelven de manera adecuada en la empresa					
28	Considera que las decisiones que se toman como grupo son imparciales					
29	Considera usted que el dialogo y la toma decisiones son eficaces					
30	Cuando se presenta un problema en el área se implementa estrategias para la comunicación eficaz					

Tabla 22.

Cuestionario de preguntas de la Variable Productividad Laboral

Ítems		OPCIONES				
Dimensión:		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					

-
- 1** Considera usted que los líderes de Soyuz tienen las metas claras para la mejora continua de la organización

 - 2** Cree usted que Soyuz cumple todo lo que se traza como meta

 - 3** Considera usted que la empresa maneja adecuadamente su página web u otros

 - 4** Cree usted que Soyuz maneja de manera muy eficiente todos sus recursos.

 - 5** Considera usted que la empresa cuenta con un enfoque pro activo por parte de los jefes y el personal

 - 6** Cree usted que los distintos departamentos de la empresa están comprometidos con el crecimiento de Soyuz

 - 7** Considera usted que el tiempo es importante para el logro de objetivos

 - 8** En general, cree usted que todo reto se soluciona si se trata en el momento correcto y con los recursos correctos

 - 9** Cree usted que Soyuz maneja los conflictos internos de una manera eficiente.

 - 10** Cree usted que Soyuz ha manejado adecuadamente la
-

		demanda de los clientes				
Dimensión: Eficacia		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					
11	Los planes de la organización son claros y alcanzables					
12	La gestión de la empresa Soyuz hace posible el manejo adecuado para el cumplimiento de planes					
13	El personal de Soyuz está alineado con los objetivos de la empresa					
14	Considera importante el compromiso para el logro de objetivos					
15	El personal de Soyuz siempre cuenta con un plan b para cada tarea					
16	El personal de Soyuz siempre realiza sus tareas en el momento oportuno					
17	La optimización de recursos es importante para la empresa					
18	Considera importante optimizar el proceso de cada área en la empresa Soyuz					
19	Soyuz necesita optimizar sus procesos de trabajo.					
20	Considera importante el apoyo entre las distintas áreas de la empresa					
Dimensión: Efectividad		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N°	Ítems					

-
- 21** Cree usted que el trabajo en equipo permite hacer las cosas correctas
-
- 22** Cree usted que el tiempo es una herramienta fundamental para la empresa
-
- 23** Es importante la toma de decisiones consensuada
-
- 24** Las decisiones en grupo son importantes para la empresa
-
- 25** Considera usted importante tener un correcto proceso de ventas para la empresa
-
- 26** Cree usted que la gestión administrativa que tiene el gerente está dando buenos resultados para la empresa.
-
- 27** Considera usted que la empresa está trabajando para la mejora continua
-
- 28** Considera usted que las estrategias de desarrollo y productos que están implantando son las correctas para la empresa
-
- 29** Las herramientas tecnológicas han sido las adecuadas para cada proceso
-
- 30** El uso de cada bien (buses) ha sido el correcto para la empresa
-
- 29** Considera usted que el dialogo y la toma
-

decisiones son
eficaces

30 Cuando se presenta
un problema en el
área se implementa
estrategias para la
comunicación eficaz

Anexo 3: Matriz de consistencia

Tabla 23.

Matriz de Consistencia de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE 1: DISEÑO	COMUICACION	INTERNA	
METODOLOGICO						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019?	Determinar la relación entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Existe relación entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	ESCUCHAR MENSAJE	Importancia Barreras Estilos Tipos		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	HABILIDAD INTERPERSONALES	Crear relaciones positivas Manejo de criticas Manejo de conflictos	Tipo de Investigación	Aplicada
¿Qué relación existe entre el Escuchar un mensaje y la Productividad laboral en	Determinar la relación entre Escuchar un mensaje y la Productividad Laboral de	Existe relación entre Escuchar un mensaje y la Productividad laboral en la empresa				

la empresa Soyuz - La Victoria 2019?	la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Soyuz – La Victoria 2019	JUNTA EFICACES	Habilidad para negociar Tipos Planeamiento Realización de la junta
¿Qué relación existe entre las Habilidades interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019?	Determinar la relación entre las Habilidades interpersonales y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Existe relación entre las Habilidades interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	TRABAJO EN EQUIPO	Característica Tipos Enfoque Comunicación Eficaz Diseño de Investigación No experimental
¿Qué relación existe entre las Juntas eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019?	Determinar la relación entre las Juntas eficaces y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Existe relación entre las Juntas eficaces y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	
			DIMENSIONES	INDICADORES
			EFICIENCIA	Cumplimientos de metas Recursos Resultados Tiempo Resolver problemas de Nivel de Investigación Descriptivo- Correlacional
¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria 2019?	Determinar la relación entre el Trabajo en equipo y la Productividad Laboral de la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Existe relación entre el Trabajo en equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	EFICACIA	Cumplimientos de planes Enfoque Investigación

Productividad laboral en de la empresa Soyuz – La en la empresa Soyuz –
la empresa Soyuz - La Victoria 2019. La Victoria 2019
Victoria 2019?

EFFECTIVIDAD

Logros de objetivos
Acierto en las tareas Cuantitativo
Optimización _____
Valor agregado _____

Tiempo
Toma de decisiones
Conseguir resultados
Estrategia de mejora
Herramientas

Anexo 4: Tabla de especificaciones.

Tabla 24.

Tabla de especificaciones de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	% IMPORTANCIA	ÍTEM	
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA	Escuchar Mensaje	Importancia	30%	1,2	8
		Barreras		3,4	
		Estilos		5,6	
	Habilidad Interpersonal	Tipos	30%	7,8	8
		Crear relaciones positivas		9,10	
		Manejos de críticas		11,12	
		Manejo de conflictos		13,14	
		Habilidades para negociar		15,16	
	Junta Eficaces	Tipos	20%	19,20	6
		Planeamiento		21,22	
		Realización de la junta			
		Característica		25,26	
		Tipos		27,28	
		Enfoque		29,30	
TOTAL			100%	30	30
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficiencia	Cumplimientos de metas	30%	1,2	10
		Recursos		3,4	
		Resultados		5,6	
		Tiempos		7,8	
	Eficacia	Resolver problemas	30%	9,10	10
		Cumplimientos de planes		11,12	
		Logros de objetivos		13,14	
		Aciertos en las tareas		15,16	
		Optimización		17,18	
	Efectividad	Valor agregado	40%	19,20	10
		Tiempo		21,22	
		Toma de decisiones		23,24	
		Conseguir resultados		25,26	
		Estrategías de mejora		27,28	
TOTAL			100%	30	30
TOTAL			100%	30	30

Anexo 5: Detalle de la V AIKEN.

Tabla 25.

Detalle de la V-AIKEN de la Variable Comunicación Interna y Productividad Laboral.

N° ítems		<input type="checkbox"/>	DE	V Aiken
ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 27	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 31	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 32	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 33	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 34	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 35	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 36	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 37	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 38	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 39	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 40	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 41	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 42	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 43	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 44	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 45	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 46	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 47	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 48	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 49	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 50	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 51	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 52	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 53	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 54	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 55	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 56	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 57	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 58	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 59	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 60	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 6: Validación de Jueces.

Validación de la Variable Comunicación interna.

Experto: Edgar Lino Gamarra.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad*			Sugerencias
		A	B	C	
DIMENSIÓN 1: ESCUCHAR EL MENSAJE					
IMPORTANCIA					
1	¿Cree usted que escuchar un mensaje correctamente permite detectar problemas a tiempo en la empresa?				/
2	Considera usted que escuchar correctamente a los colaboradores permite crear un ambiente productivo				/
BARRERAS					
3	La barreras de información son positivas para la organización				/
4	¿Cree usted que Soyuz maneja correctamente el flujo de información de las áreas?				/
ESTILOS					
5	Considera usted correcto el estilo de comunicación que maneja Soyuz				/
6	La información que tiene Soyuz es la adecuada y puntual				/
TIPOS					
7	En general, Usted cree que es correcto analizar cada uno de los mensajes de la empresa Soyuz				/
8	En síntesis, un mensaje activo es positivo para la empresa Soyuz				/
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES					
CREAR RELACIONES POSITIVAS					
9	¿Cree usted que las relaciones entre los trabajadores de Soyuz son positivas?				/
10	Considera que existe un correcto clima correcto-positivo dentro de las organización				/
MANEJO DE CRÍTICAS					
11	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta las críticas?				/
12	¿Considera positivo los nuevos retos por los que pasa la empresa?				/
MANEJO DE CONFLICTOS					
13	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta los conflictos en la empresa?				/
14	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta los reclamos y quejas hacia la empresa?				/
HABILIDADES PARA NEGOCIAR					
15	¿Cree usted que la empresa ha tenido un gran apego hacia las cadenas televisivas u otras?				/



Observaciones: _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. EDGAR LINO GAMARRA DNI: 92650876

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiente, se dio suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.

31 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Validación de la Variable Productividad Laboral.

Experto: Edgar Lino Gamarra.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

16	¿Cree usted que el personal de Soyuz siempre realiza sus tareas en el momento correcto?				/
OPTIMIZACIÓN					
17	¿Cree usted que la optimización de recursos aporta a la empresa?				/
18	¿Considera importante optimizar el proceso de cada área en la empresa Soyuz?				/
VALOR AGREGADO					
19	¿Cree usted que siempre es importante un valor agregado a cada proceso?				/
20	¿Considera importante el apoyo entre las distintas áreas de la empresa?				/
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD					
TIEMPO					
21	¿Cree usted que el trabajo en equipo permite hacer las cosas mejor y en menor tiempo?				/
22	¿Cree usted que el tiempo es una herramienta fundamental para la empresa?				/
TOMA DE DECISIONES					
23	¿Cree usted que tomar decisiones individuales son las correctas?				/
24	¿Cree usted que las decisiones en grupo son importantes para la empresa?				/
CONSEGUIR RESULTADOS					
25	Considera usted importante tener un correcto proceso de ventas para la empresa				/
26	¿Cree usted que el rendimiento y relaciones de los trabajadores ha sido el correcto?				/
ESTRATEGIAS DE MEJORA					
27	Considera usted que la empresa está trabajando para la mejora continua				/
28	Considera usted que las estrategias que están implantando son las correctas para la empresa				/
HERRAMIENTAS					
29	¿Crees usted que las herramientas tecnológicas han sido las correctas para cada proceso?				/
30	¿Crees usted que el uso de cada bien (buses) ha sido el correcto para la empresa?				/



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [-1] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: EDGAR LINO GAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

...de 11... del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Validación de la Variable Comunicación interna.

Experto: Ricardo Ruíz Villavicencio



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación interna

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Sugerencias
		M	D	A	A	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHAR EL MENSAJE					
	IMPORTANCIA					
1	¿Cree usted que escuchar un mensaje correctamente permite detectar problemas a tiempo en la empresa?					/
2	Considera usted que escuchar correctamente a los colaboradores permite crear un ambiente productivo					/
	BARRERAS					
3	Las barreras de información son positivas para la organización					/
4	¿Cree usted que Soyuz maneja correctamente el flujo de información de las áreas?					/
	ESTILOS					
5	Considera usted correcto el estilo de comunicación que maneja Soyuz					/
6	La información que tiene Soyuz es la adecuada y puntual					/
	TIPOS					
7	En general, Usted cree que es correcto analizar cada uno de los mensajes de la empresa Soyuz					/
8	En síntesis, un mensaje activo es positivo para la empresa Soyuz					/
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES					
	CREAR RELACIONES POSITIVAS					
9	¿Cree usted que las relaciones entre los trabajadores de Soyuz son positivas?					/
10	Considera que existe un correcto clima correcto-positivo dentro de las organización					/
	MANEJO DE CRITICAS					
11	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta las criticas?					/
12	¿Considera positivo los nuevos retos por los que pasa la empresa?					/
	MANEJO DE CONFLICTOS					
13	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta los conflictos en la empresa?					/
14	¿Cree usted que Soyuz maneja de manera correcta los reclamos y quejas hacia la empresa?					/
	HABILIDADES PARA NEGOCIAR					
15	¿Crees usted que la empresa ha tenido un gran apego hacia las cadenas televisivas u otras?					/



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Villavicencio Ricardo Coronel DNI: 09809784

Especialidad del validador: Administración de Empresas

.....de..... del 201...

¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 7: Detalle de la Confiabilidad.

Tabla 26.

Detalle de la Confiabilidad de las Variable Comunicación Interna

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Escuchar un mensaje correctamente le permite detectar un problema a tiempo	99,04	257,549	-,026	,897
Escuchar correctamente a los colaboradores permite crear un ambiente adecuado	99,62	245,628	,333	,892
Las barreras de información perjudican el desarrollo de actividades de la organización	99,38	247,669	,406	,891
La empresa maneja correctamente el flujo de información de las distintas áreas.	99,74	243,258	,418	,891
El estilo de su jefe con el manejo del personal es el adecuado	99,98	240,877	,378	,892
La información que maneja Soyuz es adecuada y puntual	100,66	243,780	,340	,892
Cree usted que el tipo de comunicación que utiliza su jefe es la adecuada para que los operarios puedan entender el mensaje	99,72	239,553	,609	,887
En síntesis, las formas de mensaje adecuado resultan	99,52	240,091	,554	,888

positivo para la empresa.				
Las relaciones entre los trabajadores de Soyuz son positivas	99,46	239,029	,615	,887
La empresa Soyuz se preocupa por el bienestar laboral de los colaboradores.	100,66	234,841	,500	,889
Soyuz maneja de manera adecuada las críticas de los clientes	99,86	242,327	,401	,891
La empresa Soyuz ayuda a desarrollar nuevas estrategias para evitar las críticas	99,82	233,620	,627	,886
Soyuz maneja de manera adecuada los conflictos en la empresa	99,44	248,823	,262	,893
Cree usted que Soyuz tiene los recursos necesarios para que pueda solucionar los problemas internos o externos	99,20	242,898	,584	,889
Soyuz maneja correctamente los negocios con sus principales proveedores	99,48	239,030	,645	,887
La empresa ha desarrollado sus habilidades de negociación hacia sus clientes	99,72	232,410	,762	,884
Considera usted que una buena relación de subordinado a jefe permite el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa	100,56	237,966	,379	,892
Las reuniones que tiene la empresa con todos sus	99,60	244,367	,374	,891

colaboradores facilitan el logro de los objetivos en los equipos de trabajo				
Las reuniones se planean con el tiempo debido para la resolución de un aspecto específico	99,42	243,596	,484	,890
Los propósitos de las reuniones son alcanzados en los diferentes áreas o departamentos	99,62	232,730	,722	,885
Las juntas en Soyuz son bien coordinadas por parte de las áreas involucradas	99,64	239,909	,552	,888
Considera usted que su jefe delega bien sus obligaciones a los operarios	100,60	235,673	,430	,891
Soyuz cuenta con los líderes idóneos para alcanzar objetivos	99,26	255,380	,054	,896
Considera usted que Soyuz maneja de manera adecuada la motivación entre todo el personal de la empresa	99,60	234,204	,651	,886
Soyuz maneja los diferentes equipos de trabajo de una manera eficiente.	99,54	233,315	,695	,885
Está conforme con el tipo de líder que es su jefe inmediato	100,64	235,337	,458	,890
Los problemas se resuelven de manera adecuada en la empresa	99,64	242,480	,391	,891
Considera que las decisiones que se toman como grupo son imparciales	99,92	242,238	,302	,894
Considera usted que el dialogo y la toma	99,40	249,102	,263	,893

decisiones son eficaces				
Cuando se presenta un problema en el área se implementa estrategias para la comunicación eficaz	99,48	247,357	,308	,893

Tabla 27. Detalle de la Confiabilidad de las Variable Comunicación Interna

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que los líderes de Soyuz tienen las metas claras para la mejora continua de la organización	106,40	217,388	,379	,871
Cree usted que Soyuz cumple todo lo que se traza como meta	106,32	236,344	-,154	,882
Considera usted que la empresa maneja adecuadamente su página web u otros	105,94	218,017	,437	,869
Cree usted que Soyuz maneja de manera muy eficiente todos sus recursos.	106,54	218,539	,505	,868
Considera usted que la empresa cuenta con un enfoque pro activo por parte de los jefes y el personal	106,60	214,653	,440	,869
Cree usted que los distintos departamentos de la empresa están comprometidos con el crecimiento de Soyuz	106,38	223,669	,347	,871
Considera usted que el tiempo es importante para el logro de objetivos	106,72	204,736	,605	,864
En general, cree usted que todo reto	106,48	229,928	,030	,880

se soluciona si se trata en el momento correcto y con los recursos correctos				
Cree usted que Soyuz maneja los conflictos internos de una manera eficiente.	106,24	223,329	,196	,876
Cree usted que Soyuz ha manejado adecuadamente la demanda de los clientes	106,50	216,459	,517	,867
Los planes de la organización son claros y alcanzables	106,70	220,786	,423	,870
La gestión de la empresa Soyuz hace posible el manejo adecuado para el cumplimiento de planes	106,02	222,020	,397	,870
El personal de Soyuz está alineado con los objetivos de la empresa	105,88	220,189	,608	,868
Considera importante el compromiso para el logro de objetivos	106,42	233,351	-,062	,882
El personal de Soyuz siempre cuenta con un plan b para cada tarea	106,60	217,714	,349	,872
El personal de Soyuz siempre realiza sus tareas en el momento oportuno	106,32	223,202	,277	,873
La optimización de recursos es importante para la empresa	106,26	226,686	,199	,874
Considera importante optimizar el	106,26	217,788	,554	,867

proceso de cada área en la empresa Soyuz				
Soyuz necesita optimizar sus procesos de trabajo.	105,56	226,945	,324	,872
Considera importante el apoyo entre las distintas áreas de la empresa	106,48	234,051	-,081	,880
Cree usted que el trabajo en equipo permite hacer las cosas correctas	106,58	201,147	,731	,860
Cree usted que el tiempo es una herramienta fundamental para la empresa	106,66	212,066	,634	,865
Es importante la toma de decisiones consensuada	106,74	208,686	,567	,865
Las decisiones en grupo son importantes para la empresa	106,24	218,186	,580	,867
Considera usted importante tener un correcto proceso de ventas para la empresa	106,22	211,277	,577	,865
Cree usted que la gestión administrativa que tiene el gerente está dando buenos resultados para la empresa.	106,68	200,998	,713	,860
Considera usted que la empresa está trabajando para la mejora continua	106,72	212,532	,587	,865
Considera usted que las estrategias de desarrollo y productos que están implantando	106,74	208,686	,567	,865

son las correctas para la empresa				
Las herramientas tecnológicas han sido las adecuadas para cada proceso	106,32	216,834	,579	,867
El uso de cada bien (buses) ha sido el correcto para la empresa	106,22	211,277	,577	,865

Anexo 8: Base de Datos.

Tabla 28. Base de datos de la Variable Comunicación Interna

Tabla 33. Base de datos 1																															
VARIABLE: "COMUNICACIÓN INTERNA"																															
HORADE RESPUESTA	Encuestados	DIMENSIÓN 1: ESCUCHAR EL MENSAJE								DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES								DIMENSIÓN 3: JUNTAS EFICACES						DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO							
		IMPORTANCIA		BARRERAS		ESTILOS		TIPOS		CREAR RELACIONES POSITIVAS		MANEJO DE CRITICAS		MANEJO DE CONFLICTOS		HABILIDADES PARA NEGOCIAR		TIPOS		PLANEAMIENTO		REALIZACION DE JUNTA		CARACTERISTICAS		TIPOS		ENFOQUE		COMUNICACIÓN EFICAZ	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5/20/2020 16:49:42	1	5	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	
5/20/2020 16:58:10	2	5	3	4	2	2	4	2	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	1	4	4	3	1	3	3	
5/20/2020 17:27:50	3	5	3	4	5	2	2	2	5	5	4	3	1	5	5	3	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	1	3	3
5/20/2020 22:05:05	4	5	5	4	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	4	4	1	4	1	1	3	3	1	4	3	3	1	4	2	3	2
5/21/2020 10:21:40	5	5	5	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	2	4	5
5/21/2020 10:29:27	6	5	4	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	1	1	4
5/21/2020 11:11:18	7	5	3	4	3	1	3	2	4	3	3	1	1	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	3
5/21/2020 12:06:30	8	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	3	2	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3
5/21/2020 18:57:37	9	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	3	3	4	1	4	3	3	3	1	3	4	4	3	2	3	2	2	3
5/21/2020 21:37:23	10	5	4	5	5	2	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4
5/21/2020 21:52:30	11	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	2	3	4
5/21/2020 22:25:50	12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
5/22/2020 6:21:52	13	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	5	3	5	3	4	4	2	2	3	4
5/22/2020 6:33:29	14	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4
5/22/2020 6:41:31	15	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	5	5	5
5/22/2020 6:49:31	16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
5/22/2020 6:57:14	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
5/22/2020 7:08:28	18	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	2	2	2	3	2	1	2	4	4	4	5
5/22/2020 7:22:39	19	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4
5/22/2020 7:30:42	20	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
5/22/2020 10:05:17	21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
5/22/2020 20:47:20	22	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	2	5	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5	5
5/23/2020 7:52:46	23	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5
5/23/2020 8:33:51	24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/23/2020 8:41:44	25	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5
5/23/2020 12:23:10	26	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	2	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3	3
5/23/2020 12:38:42	27	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
5/23/2020 12:58:47	28	5	1	4	4	3	1	3	3	4	1	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	1	5	5	2
5/23/2020 14:10:29	29	3	5	5	4	5	1	3	3	5	1	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	4	4
5/23/2020 14:19:49	30	4	3	3	1	4	2	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	5	5
5/23/2020 15:44:52	31	5	4	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	3	3
5/23/2020 16:01:42	32	3	5	5	5	1	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	4
5/23/2020 16:13:19	33	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	4	5	5
5/23/2020 16:25:11	34	3	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	2	1	4	4
5/23/2020 16:36:57	35	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	3	5	5
5/23/2020 16:56:15	36	5	1	4	4	3	1	3	3	2	1	4	2	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3	3
5/23/2020 17:07:37	37	3	5	5	4	5	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4
5/23/2020 17:25:45	38	4	3	3	1	4	2	3	2	4	1	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	1	5	5	2
5/23/2020 17:41:26	39	5	4	4	4	5	2	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	4	4
5/23/2020 17:52:22	40	4	3	3	3	1	3	3	2	1	4	2	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3	3	3
5/23/2020 18:19:51	41	5	1	4	4	3	1	3	3	2	1	4	2	3	4	2	2	1	3	4	2	2	1	4	2	2	1	3	3	3	3
5/23/2020 18:32:05	42	3	5	5	4	5	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4
5/23/2020 18:45:17	43	4	3	3	1	4	2	3	2	4	1	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	4	1	4	4	4	1	1	5	5	2
5/23/2020 19:08:20	44	5	4	4	4	5	2	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	4	4
5/23/2020 19:26:56	45	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	5	5
5/23/2020 19:36:51	46	4	3	3	3	3	1	3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	3	3
5/23/2020 19:52:54	47	5	1	4	4	3	1	3	3	5	1	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	4
5/23/2020 20:10:34	48	3	5	5	4	5	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3
5/23/2020 20:23:43	49	4	3	3	1	4	2	3	2	4	3	1	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	1	4	4	3	1	3	3	3
5/23/2020 21:39:28	50	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	3	1	5	5	3	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	1	3	3

Tabla 29. Base de datos de la Variable Productividad Laboral

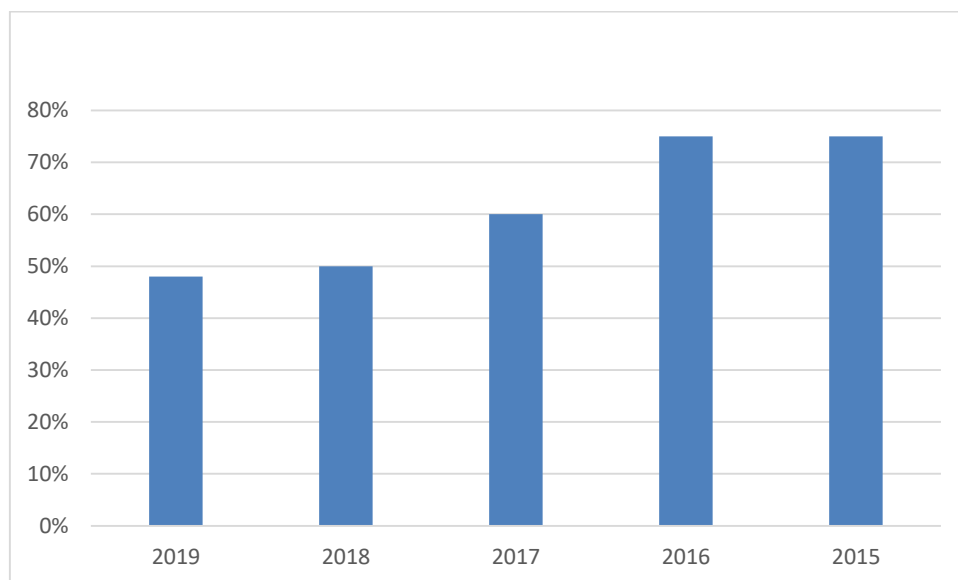
Tabla 34. Base de datos 2																																
VARIABLE:"PRODUCTIVIDAD LABORAL"																																
HORADE RESPUESTA	Encuestados	DIMENSION 1: EFICIENCIA										DIMENSION 2: EFICACIA								DIMENSION 3: EFECTIVIDAD												
		CUMPLIMIENTO DE METAS		RECURSOS		RESULTADOS		TIEMPO		RESOLVER PROBLEMAS		CUMPLIMIENTO DE PLANES		LOGRO DE OBJETIVOS		ACIERTOS EN LAS TAREAS		OPTIMIZACIÓN		VALOR AGREGADO		TIEMPO		TOMA DE DECISIONES		CONSEGUIR RESULTADOS		ESTRATEGIAS DE MEJORA		HERRAMIENTAS		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
5/20/2020 16:49:42	1	2	3	1	3	2	2	5	5	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	2	3	3	3	4	
5/20/2020 16:58:10	2	1	3	1	5	2	1	4	4	3	4	4	2	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	
5/20/2020 17:27:50	3	2	3	1	3	1	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	3	3	4	5	3	2	3	2	2	1	
5/20/2020 22:05:05	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3		
5/21/2020 10:21:40	5	1	3	1	4	4	3	3	4	4	3	1	1	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	2	3	2	2	3	
5/21/2020 10:29:27	6	2	4	2	5	2	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	
5/21/2020 11:11:18	7	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	
5/21/2020 12:06:30	8	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	
5/21/2020 18:57:37	9	3	4	3	3	3	2	4	5	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	2	2	3	2	4	
5/21/2020 21:37:23	10	3	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	
5/21/2020 21:52:30	11	1	1	1	1	1	1	3	5	2	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	1	3	2	3	4	
5/21/2020 22:25:50	12	2	4	1	3	2	2	5	3	3	4	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	3	1		
5/22/2020 6:21:52	13	1	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	1	4	3	4	
5/22/2020 6:33:29	14	2	3	3	4	2	3	5	4	5	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	1	2	3	4	
5/22/2020 6:41:31	15	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	2	2	4	3	4	5	2	2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	1	
5/22/2020 6:49:31	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
5/22/2020 6:57:14	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
5/22/2020 7:08:28	18	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	3	4	3	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	
5/22/2020 7:22:39	19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4
5/22/2020 7:30:42	20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
5/22/2020 10:05:17	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
5/22/2020 20:47:20	22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5/23/2020 7:52:46	23	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	
5/23/2020 8:33:51	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/23/2020 8:41:44	25	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	
5/23/2020 12:23:10	26	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	
5/23/2020 12:38:42	27	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4
5/23/2020 12:58:47	28	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	
5/23/2020 14:10:29	29	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	4	5	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
5/23/2020 14:19:49	30	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	
5/23/2020 15:44:52	31	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	
5/23/2020 16:01:42	32	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	
5/23/2020 16:13:19	33	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	4	5	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
5/23/2020 16:25:11	34	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	
5/23/2020 16:35:57	35	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	
5/23/2020 16:56:15	36	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	
5/23/2020 17:07:37	37	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4
5/23/2020 17:25:45	38	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	
5/23/2020 17:41:26	39	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	4	5	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
5/23/2020 17:52:22	40	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	
5/23/2020 18:19:51	41	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	
5/23/2020 18:32:05	42	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4
5/23/2020 18:45:17	43	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	
5/23/2020 19:08:20	44	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	3	4	5	1	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	
5/23/2020 19:26:56	45	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	5	
5/23/2020 19:36:51	46	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	1	1	5	4	
5/23/2020 19:52:54	47	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	3	4	5	5	1	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	
5/23/2020 20:10:34	48	2	3	1	3	2	2	5	5	3	3	3	2	3	5	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	2	3	3	3	4	
5/23/2020 20:23:43	49	1	3	1	5	2	1	4	4	3	4	4	2	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	
5/23/2020 21:39:28	50	2	3	1	3	1	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	3	3	4	5	3	2	3	2	2	1	

Anexo 9: Evidencias.

Tabla 30.

Tabla de Evidencias de la Productividad en la empresa Soyuz.

DETALLE AÑOS PPHH SOYUZ	
2019	48%
2018	50%
2017	60%
2016	75%
2015	75%



En el detalle del siguiente cuadro se refleja la productividad del área de operaciones y comercial medida en años en la empresa Soyuz. En dichos resultados observamos los índices (porcentaje) de producción de la empresa, donde a comparación de otros años se observó que Soyuz está funcionando a un promedio 50% de lo que ha podido dar (comparado a otros años). Su capacidad del 2019 se vio reflejada en el primer semestre donde arrojaban índices muy por debajo de lo esperado.



En la presente imagen, se observa la agencia de Gálvez, donde se ve una agencia vacía, sin unidades y personal de encomienda. El principal problema de la agencia es que las unidades llegan tarde (muy pasada a su hora de programación) perjudicando en algunas oportunidades a los clientes que quieren una salida puntual.



En el caso de México se observa que la Agencia está llena de unidades sin programación alguna por la falta de comunicación entre distintos trabajadores de la

empresa Soyuz, a raíz de ello se genera los problemas de un falso flete entre jefes de cada área.



En la siguiente imagen se refleja cómo se realizan las juntas y por qué no traen resultados a la empresa, debido a que estas se realizan de manera ineficiente, sin previa coordinación y con un proceso que no gusta a los trabajadores.

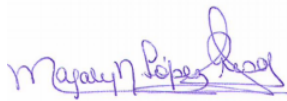
Anexo 10: Autorización para la realización y difusión de resultados de la investigación

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento, Yo Magaly Noemí López Rosas identificado con DNI N° 40281765 y representante de la empresa Soyuz S.A.C. Autorizo a Henry Clipton Carbajal Muñoz identificado con DNI N° 71642692 y Johnny Ricardo Yngaruca Borda identificado con DNI N° 75129858 a realizar la investigación titulada: "Análisis de la comunicación interna y su relación con la productividad laboral en la empresa Soyuz - La Victoria" y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre del Grupo Soyuz sac

Lima, 10 de 05 de 2020

FIRMA



DNI N° 40281765

Cargo: Gerente General

Entidad: Soyuz S.A.C.

Anexo 11: Matriz de Evidencias

Tabla 31.

Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis	Resultado
Velastegui (2017)	Existe relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la empresa COEXPO Cía. Ltda.	Coeficiente de correlación Pearson= 0.650 Sig. (bilateral) = 0,002
Ramos (2015)	Existe relación entre la comunicación interna y la productividad de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda, La Merced Ltda., en La ciudad de Ambato de Ecuador	Coeficiente de correlación Pearson= 0.850 Sig. (bilateral) = 0,000
Alvarado y Narváez (2015)	Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018	Coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.538 Sig. (bilateral) = 0,000
Espinoza (2018)	Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018	Coeficiente de correlación Pearson= 0.626 Sig. (bilateral) = 0,000
Tomapasca (2017)	Existe relación entre la Comunicación Interna y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018	Coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.732 Sig. (bilateral) = 0,000
Zavaleta (2017)	Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en la distribuidora Atipana DEX SAC. Los Olivos. Lima – 2017.	Coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.531 Sig. (bilateral) = 0,000
Lazo y Velásquez (2017)	Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la financiera Qapaq agencia Huancayo - 2017	Coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.539 Sig. (bilateral) = 0,000

Tabla 32.

Matriz de evidencias internas

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis General	Existe relación entre la Comunicación interna y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Coeficiente de correlación Rho Spearman= 0.569 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 1	Existe relación entre la Escuchar el Mensaje y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.404 Sig. (bilateral) = 0,005
Hipótesis específica 2	Existe relación entre los flujos de comunicación y la productividad en los trabajadores del Centro Recreacional del Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote 2018	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.458 Sig. (bilateral) = 0,002
Hipótesis específica 3	Existe relación entre las Habilidades Interpersonales y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.580 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 4	Existe relación entre Trabajo en Equipo y la Productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria 2019	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.460 Sig. (bilateral) = 0,001



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), HENRY CLIPTON CARBAJAL MUÑOZ, JOHNNY RICARDO YNGARUCA BORDA estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA SOYUZ – LA VICTORIA.", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HENRY CLIPTON CARBAJAL MUÑOZ DNI: 71642692 ORCID 0000-0001-7997	Firmado digitalmente por: HCARBAJALM el 29 Jul 2020 20:00:42
JOHNNY RICARDO YNGARUCA BORDA DNI: 75129858 ORCID 0000-0002-1750-450X	Firmado digitalmente por: JYNGARUCAB el 29 Jul 2020 20:02:27

Código documento Trilce: 52047