



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Quiñones Villanueva, Juan Miguel (orcid.org/0000-0002-9340-3874)

Roncero Gonzalez, Karola Giuliana (orcid.org/0000-0003-4045-4907)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres gracias por su apoyo incondicional, y a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de nuestro artículo, apoyándonos y brindándonos todos sus conocimientos.

Agradecimiento

En estas líneas agradecer aquellas personas que se tomaron un tiempo en hacer posible nuestra investigación, especialmente nuestros padres, hermanos quienes nos ayudaron dándonos ánimos y apoyo en todo el proceso de nuestra investigación, asimismo a nuestra docente Magaly Luna por darse su tiempo, para brindarnos todos sus conocimientos, y Dios por su sabiduría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Índice gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
V. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	32
VI.CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Variable comunicación organizacional.....	22
Tabla 02 Variable productividad laboral.....	23
Tabla 03 Dimensión comunicación formal.....	32
Tabla 04 Dimensión comunicación informal.....	33
Tabla 05 Dimensión eficiencia	34
Tabla 06 Dimensión eficacia.....	35
Tabla 07 Nivel de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman.	36
Tabla 08 Correlación entre comunicación organizacional y productividad laboral..	37
Tabla 09 Correlación entre comunicación formal y la productividad laboral	38
Tabla 10 Correlación entre comunicación informal y la productividad laboral	38

ÍNDICE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Variable 1 Comunicación Organizacional.....	30
Figura 2: Variable 2 Productividad Laboral.....	31
Figura 3: Dimensión Comunicación Formal.....	32
Figura 4: Dimensión Comunicación Informal.....	33
Figura 5: Dimensión Eficiencia	34
Figura 6: Dimensión Eficacia.....	35

RESUMEN

La presente investigación nombrada: Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existió entre la comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Como metodología, para esta investigación el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental-transversal y nivel descriptiva-correlacional. El instrumento que se empleó para esta investigación fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto de 24 preguntas y la muestra fue conformada por 20 colaboradores del área créditos y cobranzas, los cuales pasaron el proceso de análisis de confiabilidad de Cronbach, evidenciando confiabilidad alta. Como resultados obtenidos, en cuanto al objetivo general se encontró correlación directa, a través del Rho Spearman, el cual se realizó el análisis, encontrando una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación 0,721 obteniendo un sig. bilateral lateral de 0,00

Palabras clave: Comunicación organizacional, productividad laboral, fábrica de plástico, Teoría científica, Modelo teórico de Shannon y Weaver.

ABSTRACT

The present investigation named: Organizational communication and labor productivity in the area of credits and collections of a plastics factory in Lima, 2022, had as its main objective, to determine the relationship that existed between organizational communication and labor productivity in the area of credits and collection of a plastics factory in Lima, 2022. As a methodology, for this research the approach was quantitative, the type of research was basic, non-experimental cross-sectional design, the level is descriptive-correlational. The instrument used for this research was the questionnaire, which was composed of 24 questions and the sample was made up of 20 employees from the credit and collections area, who passed the Cronbach reliability analysis process, showing high reliability. As results obtained, regarding the general objective, a direct correlation was found, through the Rho Spearman, which the analysis was carried out, finding a very strong positive correlation of 0.721, obtaining a value of $p = 0.000$.

Keywords: Organizational communication, labor productivity, plastic factory, Shannon and Weaver's scientific theory, theoretical model.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo con los avances tecnológicos y la globalización ocasionan el incremento de trabajo teniendo cambios constantes lo cual conlleva a una carga en la productividad para así poder cumplir los objetivos que son propios de toda empresa debido a la competitividad vivida en la actualidad. Bajo este contexto podemos decir que una buena comunicación organizacional garantiza a los colaboradores un buen desempeño en las tareas encomendadas, mejorando la productividad.

En el ámbito internacional, Hermsillo (2020) la Universidad de Chile halló un resultado tras una encuesta donde demostró que un 57% de los encuestados presentaron signos de estrés prolongado con el cual repercute en los colaboradores, ya que debido a las solicitudes de trabajo exceden la disposición de respuesta, aconsejando que se consigan potenciar los respectivos canales de comunicación con los colaboradores, con el propósito de investigar las causas de mayor estrés evaluando soluciones de como integrar al personal con planes de trabajo reconfigurando compromisos y tareas.

En el Perú, Lértora (2018) se refirió que la comunicación no solo refiere al cambio de información si no a la carga emocional dado que el desenvolvimiento en los respectivos departamentos es pésimo entre los comunicadores. Esto debido a que no son conscientes de la importancia que implica la comunicación organizacional en el trabajo. Los empleadores solo informan, mas no escuchan; ordenan, mas no dirigen. Creyendo que lo prioritario e importante es solo lo que ellos ordenan mientras que las exigencias de los colaboradores son secundarios y pueden esperar. Por lo que prescindir de la comunicación en el sector laboral genera una cadena de errores: se generan malentendidos, el tiempo no se aprovecha y las tareas se atrasan.

A nivel local, la fábrica de plásticos cuenta con 20 años de experiencia en el en el ámbito laboral satisfaciendo a sus proveedores y clientes ofreciendo servicios de embalaje a nivel internacional y nacional, fabrican y se comercializa stretch film, cintas adhesivas, papel corrugado su objetivo principal es ser el principal proveedor de productos de alto desempeño en soluciones de embalaje en la región, sus principales clientes son las empresas industriales, manufacturados, textiles,

Industria retail y pequeños comerciantes, ubicado en la ciudad de Lima cuentan con 200 colaboradores en toda la planta y en el área de créditos y cobranzas cuenta con 20 colaboradores, lo cual el área se ve afectada por la insuficiente comunicación dentro de la entidad y unas de las causas de la baja productividad, por las tomas de decisiones por parte de los empleadores, la falta de comunicación, precede una carencia de logros en objetivos. No concretando así los objetivos trazados que se quiere lograr a corto, mediados y largo plazo. Teniendo como consecuencia la baja productividad.

Por lo tanto, para la formulación del problema general, tenemos: ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022?, como problema específico tenemos 1. Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficacia en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022, como problema específico tenemos 2. Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

De igual modo, la comunicación organizacional influye dentro de las empresa dado que si la comunicación es fluida nos ayudara a evitar una serie de problemas, como: el rendimiento, la motivación, perdidas de dinero; son unos de los puntos que en global la falta de productividad laboral, se basa en las necesidades percibidas por los trabajadores que requieren un buen ambiente laboral donde la comunicación sea constante tanto externo e interno, con el fin de brindar factibles soluciones que ayuden a mejorar dicho ambiente de trabajo en lo cual puedan lograr sus objetivos y metas dentro de la empresa, así mismo será muy beneficiado para el centro de trabajo pues tendrá un buen prestigio.

Así mismo, se planteó una justificación teórica apoyada en el modelo teórico de Shannon y Weaver, la Teoría científica de Taylor y la Teoría de las Relaciones Humanas de Elthon Mayo, plasmadas en las definiciones conceptuales, antecedentes de fuentes confiables de las distintas variables, con el propósito de determinar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la

productividad laboral. Por otro lado, se planteó como justificación práctica debido a que existen problemas en el área de créditos y cobranzas dado que no existe una buena comunicación. El resultado de la investigación que obtengamos nos permitirá mejorar, brindar alternativas de solución dentro del área. De igual manera se planteó como justificación metodológica porque se busca generar un documento que permita reunir la información que servirá como guía para otras investigaciones o análisis, finalmente se planteó como justificación social, porque beneficiará a la comunidad educativa, al aportar un mejor servicio a los estudiantes, por lo cual se reflejará en la sociedad. así mismo servirá como guía y apoyo.

Por otro lado el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022 mientras que los objetivos específicos son: 1. Determinar la relación que existe entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, 2. Determinar la relación que existe entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022.

Por otra parte, la hipótesis general es: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Teniendo dos hipótesis específicas, uno: Existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.y dos: Existe relación directa entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente apartado para el desarrollo de esta investigación se recurrió a trabajos previos, artículos científicos, modelos teóricos, enfoques conceptuales cuya información ayude a determinar la relación de ambas variables estudiadas.

En relación a los antecedentes internacionales podemos mencionar a Arzuaga (2018) en su artículo tuvo como objetivo estructurar todos los modelos que enmarcaban, todos los expertos de relaciones públicas y la comunicación organizacional, la investigación empírica en Brasil. Y es que los de la comunicación en las instituciones de todo América Latina se nutren de distintas leyendas asociadas al origen de la profesión de cada país. Como metodología aplicaron dos situaciones; la primera fue la ejecución de la muestra y la segunda aplicación de la muestra la cual fue de 224 artículos como universo. El resultado que llegó el autor fue que propuso clasificar las líneas de ideas sobre la profesión más difundidas en emisiones científicas y que registren investigaciones empíricas e investigadores más destacados. Y a diferencia de Norte América y Europa, en América Latina resalta la preocupación sobre la situación del rol del profesional. La conclusión que llegó fue que la investigación sobre las relaciones públicas y la comunicación organizacional exhibieron una profesión sólida con un fuerte incremento académico y profesional y que, a pesar de estos avances, es muy escasa la notoria investigación empírica en las bases científicas.

Así también Turpo y Gonzales (2018) mencionaron que la comunicación organizacional simboliza un campo de conocimiento interesante en los procesos para el desarrollo, por ello ameritó reconocerla en el contexto peruano, siendo su objetivo de modificar una cartografía disciplinar en relación a la condición de su producción científica. Su metodología fue descriptiva y revisaron 59 artículos. En los resultados se visualizó una elevada concentración de investigaciones entre los años 2017 y 2019, en universidades públicas y es que las investigaciones universitarias se centraron en las comunicaciones para el buen desarrollo, promoviendo cambios sociales y personales. Concluyeron que la comunicación para evolucionar en los diversos trabajos de investigación estuvo encaminada

desde una disciplina que de tal manera no admite discusión o que limita cualquier posibilidad de réplica al territorio y lo social.

Por otro lado, Marín y Gómez (2021) señalaron como objetivo estudiar la gestión de la comunicación en cooperativas españolas, con el fin de tener una estrategia coherente y consistente dilatada a lo largo del tiempo por lo que es necesario llevar estudios, su metodología fue cuantitativa con una muestra de 338, en empresas cooperativas las conclusiones obtenidas deducen si la comunicación es un instrumento clave, Los resultados muestran que no existen desigualdades significativas al valorizar la importancia de las empresas corporativas admiten a la comunicación, esto se ve plasmado en la inversión y en el desarrollo de los planes estratégicos por parte de las empresas.

Finalmente Zurro et al (2021) manifiestan que la falta de comunicación presenta crisis en las organizaciones lo cual que ponen en peligro la confianza al interior y exterior de la empresa, lo cual se ha transformado en una de las zonas más eminentes tanto en la praxis como en el estudio de relaciones públicas. Aplicaron una metodología cuantitativa sobre la investigación científica reciente en comunicación de peligro, con el fin de recolectar el estado y los importantes sucesos actuales en esta superficie. Para ello, se han elegido artículos científicos presentes en seis bases de datos y observado 143 artículos científicos emitidos entre 2008 y 2018 en seis revistas internacionales inspeccionados por pares con relación a públicas y comunicaciones dificultadas, La técnica cuantitativa empleada han sido estudiadas y se ha dirigido sobre los siguientes elementos: temas, teorías, métodos, conclusiones y características geo culturales de los autores.

Así mismo Toledano y Segarra (2021) dieron a conocer en su artículo cuales son las estrategias, técnica y herramientas que proponen las organizaciones españolas en cada propósito de la comunicación interna. igualmente, se aspiran conocer el entorno empresarial en el que se desarrollan los sectores estudiados de la comunicación interna. Todo ello se evaluó y se profundizo en lo posible se aproxime y/o diferencias entre las sociedades depende de la peculiaridad, constitutivas de los sectores y las instituciones, a partir del valor de efectividad auto

percibida por los expertos integrantes. Emplearon como estudio metodológico cuantitativo sobre una muestra de 118 responsables. Las principales conclusiones muestran que los sectores de la comunicación interna de las compañías en España suelen enumerar con el soporte de la alta directiva. Por último, también se advierte la falta de integración de la comunicación interna y externa, así como de la carencia de presupuesto destinado a la comunicación interna.

En relación a los antecedentes nacionales tenemos a Rifo (2017) emitió una inspección asignada como “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas en el periodo 2017”, tesis que realizó la Universidad de Chile. La auditoría obtuvo un resultado al impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, el origen de datos que se utilizó para constatar los efectos de la formación de la productividad de las empresas en Chile, el cual fue la 4ta Encuesta Longitudinal de las compañías (ELE4), publicado en 2017 por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y los sectores Investigados y Desarrollo del Instituto Nacional de estadística e informática encargado de ejecutar esta actuación, la muestra del análisis se compuso en 13 áreas que interpreta la 4ta Encuesta Longitudinal de entidades, siendo el total de 8.084 empresas 1.337 empresas capacitan. El actual estudio concluye en que la capacitación no obtendría un efecto significativo con relación a la productividad laboral de las compañías, por ello representaría un desacuerdo con la literatura investigada con anticipación, donde se esperaba que la capacitación posea un desenlace efectivo y representativo en la productividad.

Del mismo modo Segredo et al (2017) señala que su objetivo fue de explicar la comunicación en la investigación del clima organizacional, así como buscar las categorías que permitieron utilizarla en instituciones públicas. Como metodología se analizó todo el argumento de la bibliografía sobre el tema, del cual trabajaron con un total de 13 especialistas en sectores públicos. El resultado fue que encontraron 4 categorías para la comunicación, describiendo el comportamiento en el clima organizacional. Concluyeron que estos estudios sobre el clima organizacional contribuyeron una información apreciable para una buena gestión del cambio por ello los autores consideraron que los conceptos de estas categorías

para la comunicación, ayudaron a comprobar la misma para estudiar el clima organizacional en el sector público, permitiendo orientar investigaciones y generando desarrollo para obtener buenas relaciones interpersonales y la imagen de la organización.

Así mismo Luna et al (2020) los autores en su artículo señalaron, como objetivos diseñar planes para la toma de decisiones a nivel de gerencia, con la finalidad de tratar el problema que existen en la productividad, competitividad y sustentabilidad, los problemas que se centra en el decrecimiento de estos factores en la organización, lo cual tuvo pérdidas de liquidez por lo que se vio afectada su producción. En método empleado por los autores fue el enfoque cuantitativo. Las conclusiones expresan como requisitos para la toma de decisiones importantes, con la intencion de conseguir una reactivación económica dentro del sector industrial. A partir de una determinación eficaz la gerencia podrá lograr las causas de la productividad, competitividad y sustentabilidad ya que toda directiva toma decisiones, orientando su tenacidad al desempeño de sus objetivos dentro de la organización.

Por otro lado, Huamán (2019) en su artículo indica que, a pesar de los cambios realizados para incrementar la productividad en sus actividades y potenciar sus habilidades, determino como objetivo primordial establecer la influencia de la gestión del capital humano en la productividad laboral del personal en la ciudad de Arequipa. Llevándose a cabo un estudio con un enfoque cuantitativo, mediante el cual se aplicó un cuestionario en el cual determinan la importancia de la gestión del capital humano en la productividad laboral del equipo administrativo. Con una muestra de 126 trabajadores.

Finalmente, Espinoza y Fernández (2021) los autores precisaron que en el área de recursos humanos no hay una adecuada ubicación de los trabajadores en los puestos de trabajo que los puestos de trabajo no se adecuan a sus perfiles, por lo que en su artículo analizaron teóricamente y descriptivo la relación entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los asalariados en la empresa Ladrillera Maxx en la ciudad de Tacna, para este estudio emplearon una técnica

estadística del coeficiente de correlación de Pearson para tratar el vínculo de las variables en una muestra de 92 empleados. El estudio fue de nivel descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, su método de recopilación para obtener los datos fue mediante una encuesta. En los resultados logrados en su análisis de datos recopilados probaron que existe una correlación considerable entre sus dimensiones de la gestión de recursos humanos con la productividad del personal de la entidad examinada. Se demuestra la necesidad que tienen las organizaciones de incorporar la gestión de capital humano.

Se puede mencionar dentro de las bases teóricas la Teoría Científica de Taylor citado por Chiavenato (2019) en el cual hace mención a la teoría propuesta por el autor su objetivo principal era incrementar la productividad mediante una mayor aptitud en la producción y un sueldo mejor para los colaboradores mediante la práctica del método científico. Sus principios recalcan el uso de la ciencia, el ingenio de una armonía y una contribución de una agrupación, el éxito de una fabricación máxima y un incremento de los colaboradores. Esta se encarga del análisis origen y la consecuencia de los problemas que afectan a una empresa u organización uno de los principales aportantes a la administración, formula que la administración debe formarse de manera científica y no experimental, establece la distribución del trabajo de intervenir en los estudios, tiempo y movimiento. En la productividad hace mención que los administradores deben sustituir métodos de trabajos necesario, donde lo primordial era los tiempos, las operaciones realizadas y las herramientas. La selección de los empleados debe ser de manera científica y ubicar al trabajador según su capacidad laboral, así mismo renumerar al trabajador según su productividad, es decir quien más produzca ganara más, debido a eso se produce la división del trabajo entre dirigentes y obreros.

Así mismo dentro de las bases teóricas la Teoría de las Relaciones Humanas de Mayo citado por Torres (2011) en su libro hace referencia a su segundo estudio en la empresa Western realizada por sus ayudantes en base a sus ideas realizaron cambios en algunas de sus áreas con respecto a la iluminación para calcular los resultados en base a su productividad respecto a las áreas donde no se rectificaba la iluminación, encontrando luego la comparación, incrementos en la producción

debido a ello Mayo y los indagadores de Harvard se rehúsan a la hipótesis y comienzan un nuevo experimento. Por lo que implico que los resultados de la productividad incrementen sin vincularse con los días y el trabajo, por lo consiguiente se preguntan cómo se originó el aumento de la productividad, encontrando el veredicto en el aspecto humano. En cuanto se dio dieron a conocer los resultados se llegó a conclusión humanista hacia los colaboradores, la libertad para la creación de grupos, el desempeño eran los causantes de la ampliación de la productividad.

Por otro lado, dentro de las bases teóricas de la comunicación organizacional podemos citar a Aguado (2014) quien nos habla del Modelo de los Dos Pasos de Lazarsfeld y Elihu Katz quienes perciben que los medios de comunicación estaban muy lejos de tener un poder ilimitado sobre el individuo ya que los mensajes de los medios de comunicación no llegaban directamente a cada persona si no eran transmitidos por los mismos líderes de opinión quienes filtraban los mensajes, por lo que concluyo que La influencia de los medios de comunicación no eran tan significativos y más que proporcionar ideas, reforzaban las ya existentes por lo que propuso el modelo de los dos pasos que la información llegue primero a las personas preparadas y luego estas sean transmitidas en su relación interpersonal a través de grupos primarios y los grupos restringidos o pequeños.

A su vez, dentro de las bases teóricas de la comunicación el modelo teórico de Shannon y Weaver podemos citar a Otero (2004) Se relaciona con la unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje. Por otro lado, hace mención que el objetivo de este modelo era mejorar la eficiencia y la eficacia en la transmisión de la información, mediante la velocidad en la transmisión de los mensajes y en la creación de los mensajes, teniendo como objetivo priorizar oportunamente la información.

En relación a los enfoques conceptuales podemos mencionar a Chiavenato (2000) que define la comunicación como una transmisión de información y mención de una persona a otra. Es la sucesión de traspasar información y comprensión entre personas. De una forma simple de vincularse con datos, ideas, ética, etc. Una transferencia de un mínimo de dos personas.

Así mismo Castro (2017), señala que la comunicación organizacional restablece un dialogo coherente entre los funcionarios, jefes, que los empleados no encuentren inconvenientes dentro de la organización. Así mismo algunos subordinados adjuntan que la no comunicación es correcta y la información es poder, esto puede crear un vínculo de inseguridad y a la larga puede ser catastrófico para la empresa.

Por lo tanto, Andrade (2005) señala que la organización es un proceso social y de esa premisa parte que la comunicación organizacional es la interrelación de mensajes que se genera en una empresa, así mismo afirma que es la subordinación que aplica las organizaciones a sus subordinados y por último menciona los diversos tipos de comunicación dentro y fuera de la empresa.

Por otro lado, Reyes Sandoval (2017) señalan que La comunicación organizacional es un instrumento que permite emitir y recibir la información en un determinado árbol empresarial, para fomentarla a su grupo de trabajo y no solo en el ámbito laboral si no también en el ámbito personal, ya que en ambas se tienen objetivos específicos.

Del mismo modo Peña y Batalla (2016) indicaron que la comunicación organizacional es el cambio permanente de ideas de información dentro de una empresa continuamente, pues son muchos los ámbitos de intercambio donde la comunicación realiza una presencia importante, por otro lado, propone que la comunicación organizacional es como “Un fenómeno mutuo entre la comunicación formal y la comunicación informal, incluyendo un tercer ámbito de la comunicación informal dentro de la organización”.

Finalmente, De La Fuente (2019) manifiesta que la Comunicación organizacional, es una herramienta al servicio de objetivos de las corporaciones e instituciones para el desarrollo de la empresa lo cual implica en la construcción de un clima laboral o ya sea para el intercambio de palabras lo cual consta para la regularización de las diversas partes de la organización para conseguir resultados óptimos.

En cuanto a los enfoques conceptuales podemos definir la productividad laboral dentro del enfoque de Alfonso García C. (1995), quien menciona que la productividad laboral viene de un resultado al dividir la totalidad de elementos de salida, dados como medios, como los recursos utilizables. Teniendo esta definición se puede concluir a la Productividad Laboral como un vínculo medio entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizables. La elaboración de productividad sirve para estimar la rentabilidad de los talleres, las máquinas, el personal de trabajo y de los colaboradores.

Así mismo Bohórquez (2019) menciona que la productividad se puede precisar como una escala de realización de las labores realizadas por el personal para conseguir resultados, metas dentro de la empresa con un determinando tiempo. Teniendo en cuenta, que, en muchas instituciones, las metas indicadas por la alta dirección son totalmente diferentes a las del personal, por eso, en algunos casos, los colaboradores pueden sentirse completamente satisfechos con los resultados obtenidos, pero no es suficientes para el establecimiento y sus dependencias.

Del mismo modo Marx (2019) indica la productividad en la siguiente forma: productividad laboral se manifiesta en la dimensión del tamaño de los medios de producción que un asalariado, mientras dura y con la misma presión de fuerza de trabajo, modificar un producto.

Por otro lado, Velarde (2011) precede que, en varias medianas empresas, que no cuenten en sus organizaciones con una extensión específica dentro de los medios para la evaluación, así como una realización de dos grandes elementos como desempeño y productividad, permita incrementar el potencial de cada personal en su entorno laboral, ya sea porque los importes no se lo permiten o talvez porque su situación y diferencias son de otra dimensión y muy diferentes a las de las grandes corporaciones.

Por último, Gutiérrez (2014) La productividad es el indicador en el que se refleja la buena utilización de los recursos, donde nos ayuda mejorar todo proceso de producción. Y es que la productividad nos brinda buenos resultados cuando se utiliza adecuadamente los recursos empleados. A través de dos componentes: la eficiencia (que son los desenlaces obtenidos a través de los recursos utilizados), Eficacia (que es la obtención de resultados, manteniendo la buena jerarquía de los recursos y los desechos que se generen), (p.21)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio se aplicó el método de análisis tipo básica porque se encarga de recoger y recopilar información según Ríos (2018) señala que este tipo de estudio concede a explorar recientes conocimientos o informaciones y campos de exploración pretendiendo recolectar verdadera información para expandir la cultura científica, para ir diseñando una base de aprendizaje que se va añadiendo a la información cierta.

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación tuvo un diseño no experimental, transversal descriptivo - de alcance correlacional por lo que Hernández et al (2014) definen que las variables se mantienen obedeciendo a los fenómenos en su dominio natural y orientado a la unificación de los atributos principales del objeto de estudio, esto nos permite decir que las variables a investigar, describiéndose al detalle, puesto que la intención es de estudiar cual sería el rango de relación cometido entre la variable comunicación laboral y la variable productividad laboral. Hernández et al (2014)

Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional porque se propuso determinar la relación o influencia que existe entre variables, el autor Cazau (2006) en su estudio propone medir el vínculo que existe entre dos o más variables así mismo examina si existe algún tipo de correlación intensidad o grado.

Enfoque de investigación

El estudio tuvo como enfoque cuantitativo porque se establecen hipótesis y se busca probar la hipótesis así mismo Hernández et al (2014) define que el enfoque cuantitativo utiliza el análisis y la recolección de datos para responder interrogantes de investigación y comprobar hipótesis. En esta investigación se recaudó la

información para luego evidenciar las hipótesis, basados a través de un equivalente análisis estadístico donde estos datos sean medibles y así obtener los resultados.

3.2 Variables y operacionalización.

Los autores Reyes y Boente (2019) mencionaron que la operacionalización es determinar las variables en mención para así explorar las medidas y sean manejables, mencionando el mecanismo donde el cual se ejecutara la medición.

Variable 1. Comunicación organizacional.

Definición conceptual

Como explicación conceptual y de acuerdo con el autor Uribe (2010) es un deterioro profesional que involucra el compromiso y las labores del colaborador, provocando pérdida de motivación e interés de sus labores.

Definición operacional

La comunicación organizacional se calculó en vista de sus características los cuales se dividen en comunicación formal e informal mediante un cuestionario de preguntas cerradas

Dimensiones

Comunicación formal

Por lo tanto, Fernández (2008) menciona que la comunicación formal es aquella que se origina a través de canales oficiales dentro de una institución cómo transmitir la información que se está dando a conocer. Este tipo de comunicación escenifica un orden jerárquico oficial. Y permite trasladar la información de una manera precisa y rápida, por lo que resulta muy útil para la toma decisiones.

Se han considerado como indicadores:

Orden jerárquico, Sancho (2002) define que es un orden de prioridades que permite clasificar y organizar las diferentes opciones siguiendo un orden específico.

Toma de decisiones, Caldas et al (2012) señalan que es un proceso racional, separando de ciertas informaciones y a la vez de posibles resultados, en la que se deben desarrollar habilidades, así como también una escucha activa, una comunicación escrita precisa y clara, al realizar reuniones eficaces.

Comunicación informal

Así mismo Horacio (2005) expresa que la comunicación informal es la que se emplea a través de redes no oficiales de las relaciones interpersonales. Generalmente se intercambia información espontáneamente entre dos o más personas sin ajustarse a las reglas, procesos, sistema, formalidades y cadena de mando oficiales prescritos. Relaciones sociales entre los asociados de una organización, se forma por la imprescindible comunicación entre las personas

Se han considerado como indicadores:

Relación interpersonal, Gómez (2018) preciso que son aquellas que se disponen por medio de dos o más personas; por lo que se pueden basar en expresiones, emociones, sentimientos o actividades sociales, entre otros aspectos.

Información espontanea, escudero et al (2005) mencionan que es una manera cotidiana en la que un individuo suele comunicarse sin una planificación previa. Lo cual podría darse en circunstancias informales, con la familia o con los amigos con quienes el hablante utiliza un lenguaje coloquial.

Escala de medición

La escala de medición para la comunicación organizacional fue ordinal a través de la escala tipo Likert con las alternativas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre por lo que el autor Namakforoosh (2005) señala que es uno de los niveles de medición que nos concede categorizar por mayor a menor sin poder obtener un orden de magnitud.

Variable 2. Productividad laboral.

Definición conceptual

Como explicación conceptual y según lo indicado por Chiavenato (2009) son aquellas destrezas y habilidades, las cuales son en relación en el ambiente laboral para que generen conductas y se deleguen a obtener los resultados.

Definición operacional

La productividad laboral se evaluó tomando en cuenta sus definiciones los cuales son los bienes y servicios producidos y los recursos utilizados mediante un cuestionario de preguntas cerradas.

Dimensiones.

Eficiencia

Respecto con la idea de eficiencia Ganga et al (2016) hace referencia a la unión por medio del grado, el objetivo conseguido y el adecuado uso de los recursos utilizables, esto quiere decir, es la correlación entre la ejecución de un bien o servicio.

A su vez Contreras et al (2014) manifiestan que la eficiencia hace mención a un juicio donde la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados. La eficiencia puede ser examinada desde la óptica de la ejecución en tal sentido, responde a cuestiones de razón en cuánto se puede esparcir la producción, sin modificar o replantear la cantidad de recursos utilizados.

Se han considerado como indicadores:

Resultados alcanzados:

Santiago et al (2017) en redacción de gestión de sistemas de industrias, un rol importante es usado por logística, principalmente la logística interna quien puede definir de qué manera un proyecto en desarrollo y de la organización con visión de optimizar el uso de material e información dentro y fuera de la institución para así aumentar el lucro.

Recursos utilizados:

Santiago et al (2017) el uso de recursos naturales, incluido el aumento de calidad; con el propósito de sobrepasar a la competencia local y mundial, así logrando captar la atención de más clientes, quienes cada vez hoy en día son usuarios y consumidores exigentes en un mercado mundial globalizado.

Eficacia

Gutiérrez (2009) define que es la categoría en la cual las actividades planeadas son realizadas y los resultados planeados son logrados. Por lo tanto, ser eficaz es alcanzar los propósitos y se ajusta mejorando el rendimiento de la agrupación de equipos, materiales y en general de la transformación del proceso. en la cual se busca la reducción de la elaboración de los productos con defectos, las fallas en arranques y en la operación de procesos. Es decir, se busca reducir las deficiencias en materiales, equipos y diseños; además de aumentar y profundizar las habilidades de los trabajadores y generar proyectos que aporten a la ciudadanía a realizar un trabajo favorable.

Se han considerado como indicadores:

Actividades planeadas:

Santos (2020) determina que las son funciones dentro de una organización lo cual se realizan en un cierto tiempo o periodo. Así mismo en un instrumento de planificación y sistematiza información

Resultados planeados:

Acuña (2005) Indica que son consecuencias, positivas o negativas que resultan de una actividad planeada. Así mismo definen que es una serie de acciones que deben llevarse a cabo para adquirir resultados planeado, por lo que se describe por estar sujeto, entre otros aspectos, a un tiempo de realización, a una secuencia en la ejecución de sus actividades.

Escala de medición

La escala de medición para la comunicación organizacional fue ordinal a través de la escala tipo Likert con las alternativas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y

siempre por lo que el autor Namakforoosh (2005) señala que es uno de los niveles de medición que nos concede categorizar por mayor a menor sin poder obtener un orden de magnitud.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación la población estará conformada por 20 trabajadores del área de créditos y cobranzas todos los colaboradores de dicha área son trabajadores estables, pertenecientes al sector administrativo por lo tanto, Gómez (2006) indica que los habitantes es un grupo de todos los objetivos de estudios que coinciden con una serie de determinaciones, por lo que es importante disponer con claridad las características de la población, con la intención de delimitar cuales serían los parámetros muestrales.

Muestra censal

En el presente estudio se consideró estudiar a los 20 trabajadores del área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, dado que la población es limitada y no necesita un cálculo de muestra siendo esta una muestra censal por lo que los autores Barbosa, Mar & Molar (2020) señalan que es una herramienta en el cual se debe precisar el grupo de personas que será objeto dentro del estudio para obtener de la misma cierta información en el cual ayudará a reunir información para analizar los segmentos de la población.

Unidad de análisis

Para esta investigación la unidad de análisis fue conformada por los trabajadores del área de créditos y cobranzas de una fábrica de plásticos de Lima, 2022 Ñaupas (2014) manifiesto que la unidad de análisis es elemental para el estudio de análisis son caracterizados mediante el uso de conjuntos de palabras, variables o categorías.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Sánchez y Reyes (2015) señalaron que las técnicas son métodos en los cuales se procederá a recolectar información necesaria de la anomalía en función a los propósitos de la investigación. La técnica que se utilizará será la encuesta donde consiste en la recopilación de información en la muestra de estudio.

Instrumento

Hernández Sampieri et al (2010) indicaron que en toda información existe conclusiones mediante datos que se pueda tomar en cuenta para las investigaciones o proyectos, son nominados a realizarse mediante un instrumento de medición. En esta investigación se utilizará el instrumento del cuestionario de tipo Likert con las respuestas Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre, asimismo el cuestionario se encontrará establecida por 20 preguntas cerradas (dicotómicas) quien será remitida a los colaboradores del área de créditos y cobranzas, Lima 2022.

Validez

La validez de contenido según Niño (2021) describe que es un instrumento que sirve para medir la variable o describir lo que se tiene proyectado para obtener resultados precisos y adecuados con el cual se puede asegurar el éxito del estudio. La validez será obtenida a través de juicio de expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que la confiabilidad es un nivel de constancia de los puntos adquiridos por un mismo conjunto de sujetos de una serie de medidas a ejecutarse con el mismo test. Teniendo la solidez y constancia de los puntajes obtenidos en un test. La confiabilidad del instrumento se utilizará a través datos de una prueba piloto, donde se procesará mediante el método de la fórmula de Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Para este estudio, se realizaron las coordinaciones con las autoridades para la aplicabilidad del documento lo cual se realizó de manera presencial en el centro de trabajo y de forma virtual para la recolección de datos mediante cuestionarios de forma virtual usando los formularios de Google a través de internet, las respuestas obtenidas para la prueba piloto fueron obtenidas a través de la escala de Likert Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos será la estadística descriptiva e inferencial según Hernández Sampieri et al (2014) menciona que la estadística descriptiva de manera recurrente, es el objeto del investigador que se basa en detallar fenómenos, situaciones o circunstancias, contextos y hechos; esto es, describir cómo son y se exponen. Debido a estos estudios descriptivos se quiere detallar las propiedades, características y perfiles de los individuos, equipos, sociedad, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se sugiere para una comprobación. Esto quiere decir que únicamente se pretende estimar o recabar información de manera individual o grupal sobre los conceptos o dichas variables a las que se mencionan, así, su meta no es precisar cómo se relacionan entre ellas. (p.92).

Así mismo manifiesta que la estadística inferencial se basa de la muestra de la ciudadanía con recurrencia, el objetivo de la investigación es localizar, informar las distribuciones de las variables: se busca probar hipótesis y diversificar los datos recolectados en la muestra a la población o universo. Los resultados usualmente se obtienen de una de las muestras y sus datos estadísticos se conoce como estadígrafos; la media o la desviación estándar del abastecimiento de una muestra son estadísticas numéricas. A las estadísticas de los habitantes se conoce como parámetros. Éstos no son calculados, debido que no se recaban información de todos los habitantes, sin embargo, pueden ser inferidos de los estadígrafos, eh de ahí la mención de estadística inferencial. (p.299)

3.7 Aspectos éticos

Para este estudio de investigación en cumplimiento a los aspectos éticos, lo cual es esencial para el estudio, se respetaron las distintas opiniones de cada uno de los autores de sus libros utilizados a nivel nacional e internacional que han sido empleados en el desarrollo de esta investigación y la identidad de cada encuestado basándose en los artículos 3°, 9°, y 10° del Código de Ética de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Rendón et al (2016), nos indican que consiste especificar las tendencias en investigaciones que con llevan a datos actuales y observar las situaciones que nos llevan a nuevos hechos. Con el fin de establecer un comportamiento

Tabla 01

Variable comunicación organizacional

Frecuencia	N.º Trabajadores	%
Bueno	6	30%
Malo	4	20%
Regular	10	50%
Total general	20	100.00%

Imagen 01.

Comunicación organizacional	Nº Trabajadores	%
Bueno	6	30%
Malo	2	10%
Regular	12	60%
Total general	20	100.00%

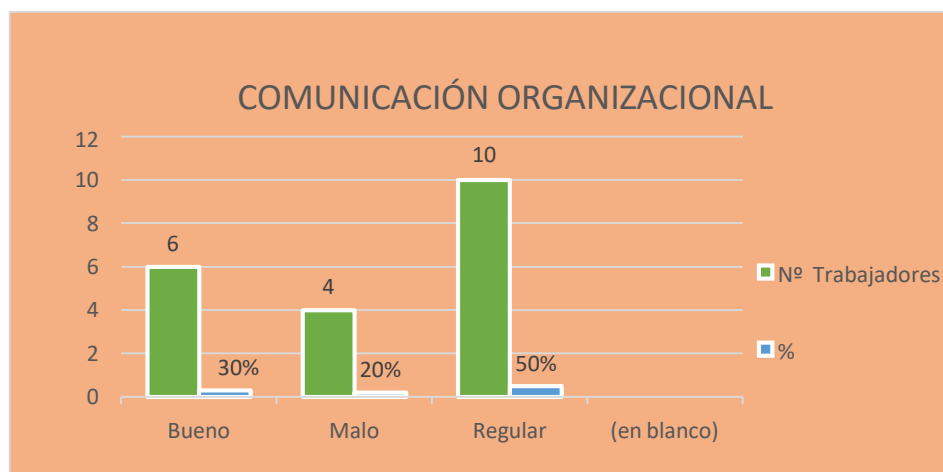


Figura 1: variable 1 comunicación organizacional

Según la tabla 01 anterior se visualiza que el 50% del área de créditos y cobranzas nos indica que la comunicación organizacional es regular, el 30% manifiesta que es buena y un 20% afirma que es mala.

Tabla 02

Variable productividad laboral

Frecuencia	No trabajadores	%
Bueno	6	30%
Regular	11	55%
Malo	3	15%
Total general	20	100.00%

Imagen 02.

comunicación organizacional	Nº Trabajadores	%
Bueno	6	30%
Malo	2	10%
Regular	12	60%
Total general	20	100.00%

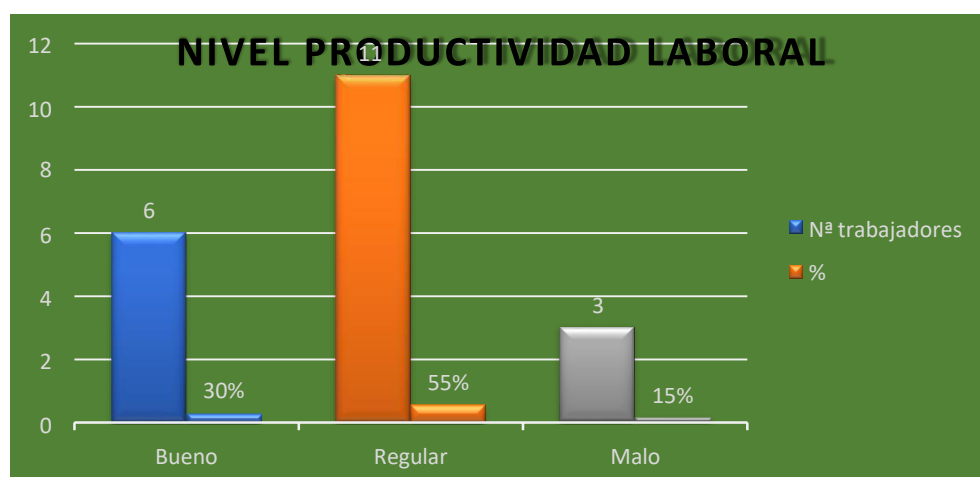


Figura 2: variable 2 productividad laboral

Según la tabla e imagen 02 se visualiza que el 55% del área de créditos y cobranzas nos indica que la productividad laboral viene siendo regular en tanto un 30% indica ser buena y un 15% afirma que es mala.

Tabla 03

Dimensión comunicación formal

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bueno	7	35.00%
Malo	2	10.00%
Regular	11	55.00%
Total general	20	100.00%

imagen 03.

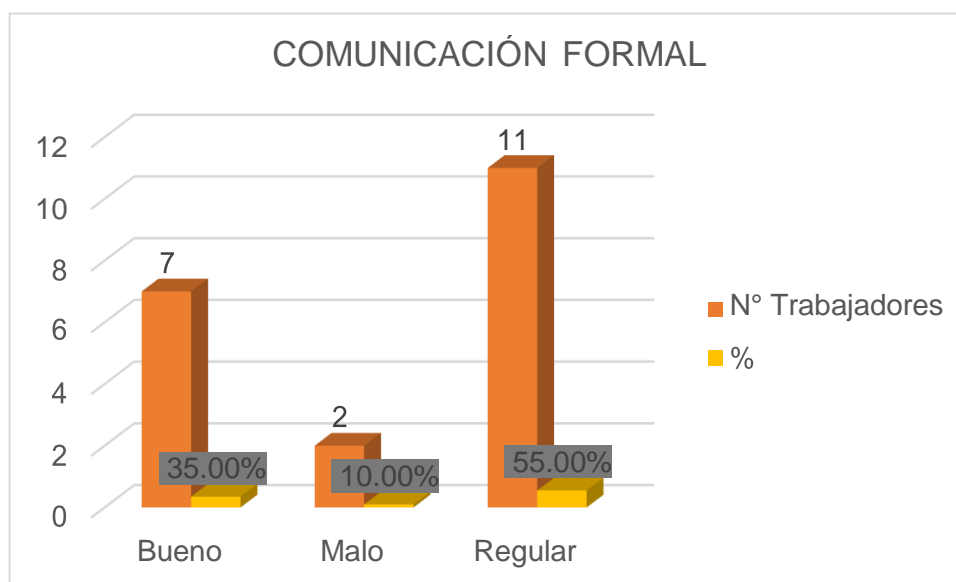


Figura 3: dimensión comunicación formal

Según la tabla e imagen 03 se visualiza que el 55% del área de créditos y cobranzas nos indica que la comunicación formal viene siendo regular en tanto un 35% indica ser buena y un 10% afirma que es mala.

Tabla 04

Dimensión comunicación informal

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bueno	6	30.00%
Malo	5	25.00%
Regular	9	45.00%
Total general	20	100.00%

Imagen 04.

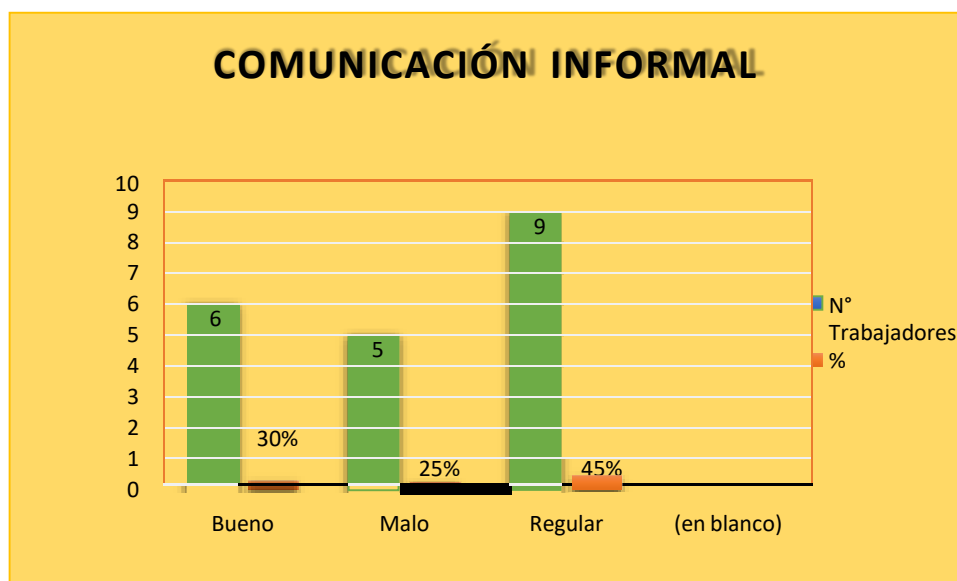


Figura 4: dimensión comunicación informal

Según la tabla e imagen 04 se visualiza que el 45% del área de créditos y cobranzas nos indica que la comunicación formal viene siendo regular en tanto un 30% indica ser buena y un 25% afirma que es mala.

Tabla 05

Dimensión eficiencia

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bueno	6	30.00%
Malo	4	20.00%
Regular	10	50.00%
Total general	20	100.00%

Imagen 05.

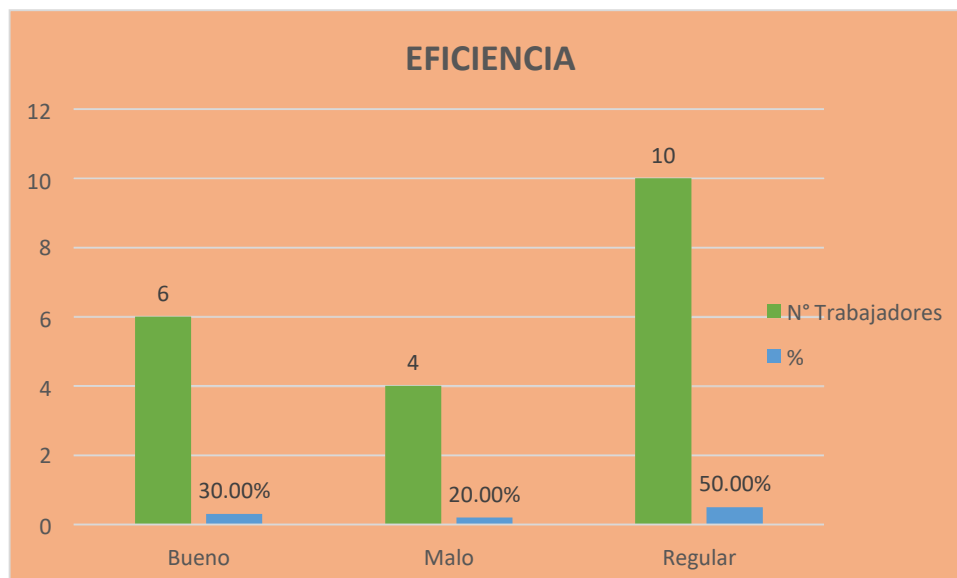


Figura 5: dimensión eficiencia

Según la tabla e imagen 05 se visualiza que el 50% del área de créditos y cobranzas nos indica que la productividad laboral viene siendo regular en tanto un 30% indica ser buena y un 20% afirma que es mala.

Tabla 06

Dimensión eficacia

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bueno	8	40.00%
Malo	2	10.00%
Regular	10	50.00%
Total general	20	100.00%

Imagen 06.

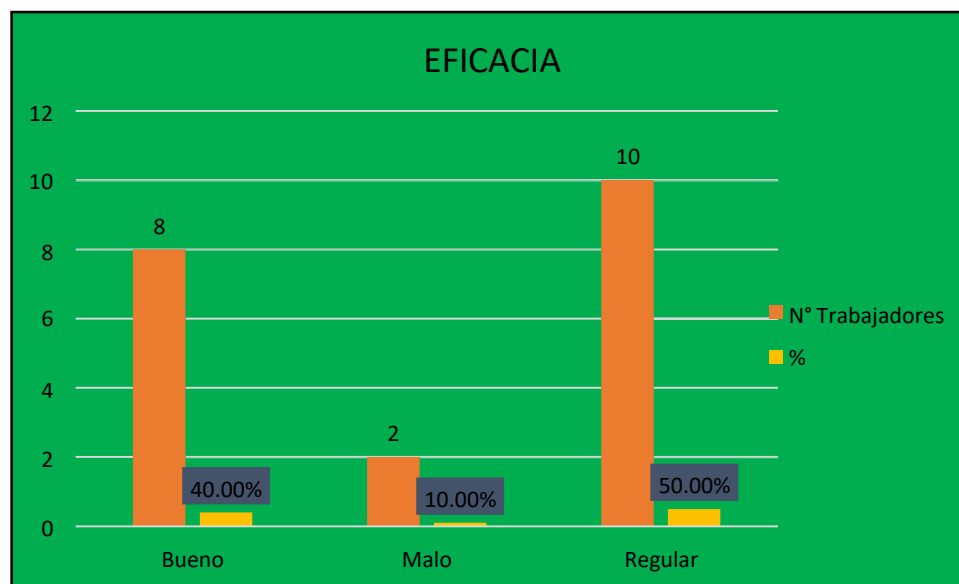


Figura 6: dimensión eficacia

Según la tabla e imagen 06 se visualiza que el 50% del área de créditos y cobranzas nos indica que la productividad laboral viene siendo regular en tanto un 40 indica ser buena y un 10% afirma que es mala.

4.2. Análisis inferencial.

Cruz (2014) manifiesta que la estadística inferencial es un escenario de una ciencia que emplea al análisis y a la formulación de datos, métodos rescatados de teorías de probabilidades, con el objetivo de interpretar resultados y tomar decisiones.

Tabla 07.

Nivel de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman.

VALOR DE RHO	DESCRIPCION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderna
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderna
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia.

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_1). Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Prueba de hipótesis general

H_0 No Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

H_1 Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

Tabla 08

Correlación entre comunicación organizacional y productividad laboral

		Correlations		
		Comunicación organizacional	Productividad Laboral	
Spearman's Rho	Comunicación organizacional	Correlation		
		Coefficient	1	
		Sig. (2-tailed)	0,721	
	N	.	0	
	Productividad laboral	Correlation	0,721	1
		Coefficient	0	.
Sig. (2-tailed)		20	20	
N	20	20		

En la tabla 08 se puede observar una $\text{sig} = 0,000 \leq 0,05$ de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Por lo cual, el nivel de correlación fue de 0,721 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta de acuerdo a la tabla valor de Rho.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 No existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

H₁ Si existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022

Tabla 09

Correlación entre comunicación formal y la productividad laboral

Correlations			Comunicación formal	Productividad laboral
Spearman's Rho	Comunicación formal	Correlation	1	0,863
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	0
	N		20	20
	Productividad laboral	Correlation	0,863	1
		Coefficient		
Sig. (2-tailed)		0	.	
N		20	20	

En la tabla 09 se visualiza una sig= 0,000 ≤ 0,05 de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Por lo cual, el nivel de correlación fue de 0,863 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta de acuerdo a la tabla valor de Rho.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀ No existe relación directa entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

H₁ Si existe relación entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.

Tabla 10.

Correlación entre comunicación informal y la productividad laboral

Correlations					
		Comunicación informal	Productividad laboral		
Spearman's Rho	Comunicación informal	Correlation	1	0,841	
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	0	
			N	20	20
	Productividad laboral	Correlation	0,841	1	
		Coefficient			
Sig. (2-tailed)		0	.		
		N	20	20	

En la tabla 10 nos indica una sig= 0,000 \leq 0,05 de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Por lo cual, el nivel de correlación fue de 0,841 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta de acuerdo a la tabla valor de Rho.

V. DISCUSIÓN

En este estudio se sostuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. Para tal fin se realizó Latorre, se acepta la hipótesis alterna por lo que si existe relación directa entre la variable comunicación organizacional y la variable productividad laboral; se obtuvo como objetivo general un sig. lateral de 0 menor a 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna el coeficiente fue de 0.721 lo que se interpreta como una correlación positiva alta.

Estos resultados son similares a los resultados de la investigación de los autores Espinoza y Fernández (2021) en su investigación cuantitativa y correlacional lo cual fue desarrollada en la empresa Ladrillera Maxx en la ciudad de Tacna, con una población compuesta por 122 colaboradores, con una muestra de 92 colaboradores, su método de recopilación de datos fue mediante una encuesta lo cual se utilizó la escala de Likert, en los resultados logrados en su análisis de datos recopilados probaron que existe un nivel de correlación de 0.904, lo cual se interpreta como positiva muy alta. Este resultado representa el 91% de la organización los empleados para la realización de su trabajo y evaluación de su potencial donde se obtienen mejores resultados al ser evaluados. Por otro lado se puede evidenciar en el trabajo de investigación de Zurro, Moreno & Fuentes (2021) en el cual empleo en su marco de investigación un enfoque cuantitativo y ajustándose a un diseño no experimental lo cual como objetivo planteado determinar la comunicación de crisis que existe debido al covid-19, apoyándose en la “ Teoría Situacional de Crisis” el cual manifiesta la percepción de eventos imprescindibles que amenazan y afectarían seriamente el desempeño de una entidad generando resultados negativos con una muestra de 148 artículos y acogiéndose a un rango de los 10 últimos años, para su análisis un 25% evidencia que la teoría o la aplicación teórica empleada guarda relación general significativa. En tanto llegan a la conclusión que debido a la actual crisis de la pandemia debido al covid-19 estaría generando. Así mismo Hernández y Mendoza (2018), Así mismo, la investigación ha sido de corte transversal descriptiva aplico un

instrumento de cuestionario en el cual recolecto datos a través de una técnica de encuesta asociados a 7 colaboradores de la empresa Fundos del Sur SAC obteniendo como resultado que existe un nivel significativo entre las dimensiones desempeño de tareas y eficiencia en la producción investigación permitieron establecer que el coeficiente de determinación sostuvo un valor porcentual de 58,7%. con un grado de significancia de 0,766 menor a 0,05. Lo cual presentó un resultado de Productividad laboral muy fuerte de acuerdo a la tabla de Rho de Spearman.

En cuanto al objetivo general se propuso determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, al realizar la prueba de hipótesis se demostró que el grado de correlación fue de 0,721 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta de acuerdo a la tabla valor de Rho.

En cuanto al primer objetivo específico se propuso determinar la relación que existe entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, al realizar la prueba de hipótesis se demostró que el nivel de correlación fue de 0,863 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que si existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, se evidencio que un 35% de los encuestados indica que la comunicación se encuentra en un nivel regular en tanto un 55% se encuentra en un buen nivel y un 10% nos afirma que es mala. Tales hallazgos fueron comparados con los de Paz (2018) cuyos resultados se observan en su tesis titulada Comunicación organizacional en la productividad laboral teniendo como resultado un 55% de encuestados señalo que es alta, el 26% consideró que es regular y un 19% señalo que es baja.

En cuanto al segundo objetivo específico se propuso determinar la relación que existe entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de

créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, al realizar la prueba de hipótesis se demostró que el nivel de correlación fue de 0,841 por lo que se interpreta como un grado de correlación positiva alta, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que si existe relación directa entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022, se evidencio que un 45% de los encuestados indica que la comunicación se encuentra en un nivel regular en tanto un 30% se encuentra en un buen nivel y un 25% nos afirma que es mala. Tales hallazgos fueron comparados con los de Alvarado y Narváez (2018) cuyos resultados se observan en su tesis titulada Comunicación interna y productividad teniendo como resultado un 78% de encuestados señalo que es alta, el 22% consideró que es regular y un 0% señalo que es baja.

Estos resultados tienen como fundamento teórico la “Teoría de las relaciones humanas” en el cual se establece a partir de un experimento entre Hawthorne y Elton Mayo en el que establecen la relación entre la iluminación y la productividad de los trabajadores, por lo que Mayo inicia a analizar las condiciones de los trabajadores; como primera instancia analiza las condiciones de los trabajadores; como segunda instancia descubren que el comportamiento de los empleados estaba asociado a las relaciones sociales, por otro lado se determinó que no tenía que ver con los factores físicos ambientales si no con las relaciones sociales que se tejían alrededor de los grupos de los trabajadores, dado que las personas nos comunicamos y a través de la comunicación podemos establecer relaciones humanas, así mismo establece que la productividad se ve afectada por las relaciones sociales de los trabajadores y esas relaciones están fundamentadas en la comunicación. determinando una interacción entre los colaboradores en el cual puedan expresar sus problemas conflictos y problemas.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe relación directa entre la comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022 dado que se obtiene como resultados un signo lateral de 0 y un coeficiente de ,0721 lo que se interpreta como una correlación positiva alta, de tal manera que la interpretación es que al mejorar la comunicación organizacional mejorara la productividad.

Segunda

Se determinó que existe relación directa entre la comunicación formal y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022 dado que se obtiene como resultados un signo lateral de 0 y un coeficiente de 0,863 lo que se interpreta como una correlación positiva alta.

Tercera

Se determinó que existe relación directa entre la comunicación informal y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022 dado que se obtiene como resultados un signo lateral de 0 y un coeficiente de 0,841 lo que se interpreta como una correlación positiva alta, dado que se demuestra comunicación informal puede ser esencial para la gestión de procesos en la productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al jefe del área de créditos y cobranzas realizando feedback una vez por semana para escuchar sugerencia de los trabajadores para mejorar la comunicación, resolver las dificultades que aparecen a diario con diplomacia, mejorando las actividades sociales y las actividades comunicativas dentro del equipo de trabajo

Segunda

se recomienda al jefe del área de créditos y cobranzas realizar reuniones de trabajo, mejorar los medios de comunicación mediante un lenguaje conciso y adecuado.

Tercera

Se sugiere al jefe del área de créditos y cobranzas realizar actividades integradoras para lograr una comunicación continua con los colaboradores a través de métodos de motivación realizando coaching break, actividades de origami para reducir el estrés, campeonatos relámpagos con el fin de que los trabajadores se sientan a gustos y puedan obtener un buen desempeño dentro del área.

REFERENCIAS

Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la información y comunicación.

Universidad de Murcia. España

[https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

Arzuaga-Williams. M (2018) Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas, Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación, 17 (34) • Enero-junio 2019, pp. 135-154

Amador Sancho Frías (2008) COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR, INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L, EDITORIAL NNOVA 2009

PAG.128,129 <https://books.google.com.pe/books?id=HAztlenMfVUC&lpg=PA128&dq=orden%20jer%C3%A1rquico%20en%20las%20comunicaciones&pg=PA128#v=onepage&q=orden%20jer%C3%A1rquico%20en%20las%20comunicaciones&f=false>

Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. Mediterranean Journal of Communication / Revista Mediterránea de Comunicación, 12(2), 245–261.

<https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>

Aguado Terron J., (2004) Introducción a las Teorías de la comunicación y la información, Universidad de Murcia

Acuña, J., (2005) Mejoramiento de la calidad. Un enfoque a servicios, 1º edición, Editorial Instituto Tecnológico de Costa Rica, 2005 M01 1 – 371

Bardhan, I. (1995): Data envelopment analysis and frontier regression approaches for evaluating the efficiency of public sector activities: applications to public school education in Texas. Tesis

Barbosa Moreno, Alfonso, Mar Orozco, Carlos Eusebio, Molar Orozco, Juan Flavio (2020) Metodología de la investigación. Métodos y técnicas grupo editorial patria. Pag 98

Cárcamo Ramos, Y., Salas Huamani, S., (2021) La comunicación organizacional y el incentivo laboral en la Zona Especial de Desarrollo de Paita, 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Castro De Adela (2017) Manual práctico de Comunicación Organizacional (Serie Manuales Prácticos) detalles, Editorial Verbum, S.L.; Edición: 1

Cazau Pablo, (2006) introducción a la investigación en ciencias sociales. tercera Edición Buenos Aires.

[Caldas](#), [Guillermo Lacalle](#), [Reyes Carrión](#) (2012) La comunicación en el departamento de recursos humanos (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa) p. 78

Castillo, O. (2001): Parámetros para medir la eficiencia y eficacia de los Presupuestos Públicos. Balance de las experiencias de aplicación del presupuesto por resultados. Honduras. XXVIII Seminario Internacional de Presupuesto Público. Disponible en Internet: http://www.asip.org.ar/es/seminarios/int028/ponencias/02_a.php

Cerruti, P., (2019) Comunicación, política y poder: Una reconsideración de la obra de Harold Lasswell, Editorial Austral Comunicación, Vol. 8, N.º. 2, 2019, págs. 191-220

- Contreras, F. G., Capurro, A. C., Santana, M. A. P., & Castillo, J. Q. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. *Revista Líder*, 16(25), 126-150.
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.
- Chiavenato, I., (2019) *Introducción a la teoría general de la administración*, 10° edición, Editorial, McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V, pp.41-44
- Cruz del Castillo, C., Olivares Orozco, S., González García, M., (2014) *Metodología de la Investigación*, Grupo Editorial Patria, 21 oct. 2014 - 300 páginas
- Escudero Ríos, Carmen Pérez Fernández, Roberto García Tomé (2005) *LAS ARTES DEL LENGUAJE. LENGUA, COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN*, Editorial UNED, PP. 1-2005.
- Espinoza Vidaurre, S., Fernández Maurial, A., & Flores, C. R. T. (2021). *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna*. *Iberoamerican business journal*, 4(2).
- Francisco J. Garrido Linda L. Putnam (2018) *Comunicación Organizacional, De las Metáforas a la Pragmática* 2da edición.
- Fernández López, S., (2008) *Cómo gestionar la comunicación: En organizaciones públicas y no lucrativas*, Narcea Ediciones, pp.1 - 272
- Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz (2016) *ALCANCES TEÓRICOS AL CONCEPTO DE EFICIENCIA ORGANIZATIVA: UNA APROXIMACIÓN A LO UNIVERSITARIO*, *Revista LIDER* Vol. 18, Nro. 29, 2016 – pp. 75-97

Gutiérrez, H. (2014) "Calidad y Productividad". 3° edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.

Gutiérrez, H. y Varra, R. (2009) "CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. 2° edición. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, pp-7,8 <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>

Gómez Flores M., (2018) Expresión y comunicación, IC Editorial, 2018 M06 22 - 718

<https://books.google.com.pe/books?id=vVEpEAAAQBAJ&lpg=PP1&dq=inauthor%3A%22Ana%20Mar%C3%ADa%20G%C3%B3mez%20Flores%22&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Gómez Marcelo M, (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica, Editorial brujas.

Hermosillo, L. (23 de setiembre de 2020) Carga Laboral durante la pandemia afecta salud de los profesores el sistema escolar. UCN
<https://portal.ucm.cl/noticias/carga-laboral-la-pandemia-afecta-salud-los-profesores-sistema-escolar>

Huamán Fernández, V. E. (2019). La Gestión del Capital Humano y Productividad Laboral del Personal de una Entidad Privada, Arequipa 2016.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2739>.

Horacio A., (2005), Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica, Netbiblo, pp. 15 - 122

Harman Guerra, H (2020), Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo, <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/noticias/2395-concytec-publica-la-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos-de-investigacion-y-desarrollo>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

Lértora, J. (2018). Comunicación en el trabajo. Lima, Perú: Penguin Random House Grupo Editorial

Lusthaus, Ch. et al. (2002): Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones. Disponible en Internet: <http://books.google.cl/books?id=ZurwICDCcQsC&printsec=frontcover#>

López del Amo. (2007): La medida de la eficiencia en las organizaciones sanitarias. Presupuesto y Gasto Público 49/2007: 139-161. Secretaría General de Presupuestos y Gastos.

Luna-Altamirano, William Henry Sarmiento-Espinoza, Janice Licenia Ordoñez-Parra, Edgar Geovanny Zamora-Zamora (2020) La Productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial Revista: Dominio de las ciencias

Mauricio Rivera, J., Santos Pizarro, B., (2021) Comunicación formal y comportamiento individual en los trabajadores de la empresa peruana de Inteligencia Comercial EIRL, Miraflores, 2021

Marín Dueñas, P. P., & Gómez Carmona, D. (2021). La gestión de la comunicación digital en las cooperativas españolas. CIRIEC - España, Revista de

Economía Pública, Social y Cooperativa, 101, 193–225.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.101.17638>

Miyamoto Dávila, D., (2021) Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021

Nunura García, S., (2019) Comunicación organizacional y gestión por procesos en un aeropuerto del Perú, 2019 Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>

Ñaupas Paitán, H (2014) Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis ediciones de la U pag 190

Namakforoosh, M., (2005) Metodología de la investigación editorial Limosa SA, p-223

Niño V., (2021) Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición Ediciones de la U, 2021 M02, p-89

Osbaldo Turpo-Gebera, Milagros Gonzales-Miñán (2018) Comunicación para el desarrollo en tesis universitarias de Perú: Hacia una cartografía disciplinar, Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXV, núm. 2, pp. 141-162, 2019

Otero Bello, E., (2004) Teorías de la Comunicación, Editorial Universitaria S.A, Segunda edición, PP- 2004 - 245

Peña, B., Batalla, P., (2016) Dirección de comunicación y habilidades directivas, Editorial Dykinson SL. (P-26).

- Paz, V. (2018). Comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018. [Tesis, Universidad César Vallejo]. Perú.
- Rendón, Villasís y Miranda (2016). Estadística descriptiva. Revista alergía México. 63(4), pp. 397-407. ISSN: 0002-5151
- Raffo, E., y E. Ruiz. (2005): Fronteras de eficiencia para operadores de decisiones. Perú: Revista Industrial Data. Vol. 8. N° 002. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en Internet: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=81680212>
- Segredo Pérez, Alina María et al. Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. Horiz. sanitario [online]. 2017, vol.16, n.1, pp.28-37
- Santiago, S. B., Taboada, C. M. R., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería, 25(2), 264-276. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/una-nueva-definición-de-la-logística-interna-y/docview/1931963711/se-2>
- Santos, M. Á. J. (2020). Sistematización: La fundamentación teórico-metodológica como base para la intervención de instituciones filantrópicas. Ehquidad, (14), 145-185. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/sistematización-la-fundamentación-teórico/docview/2430683658/se-2>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión universitaria.

Torres, C., (2011) Teoría general de la administración, proyectos editoriales Cursio Penen.

Trillo del Pozo, D. (2002): La función de distancia: un análisis de la eficiencia en la universidad. Tesis doctoral. Universidad Rey Juan Carlos. España.

Toledano, Susana Miquel-Segarra, (2018) La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica Revista Mediterránea de Comunicación: Mediterranean Journal of Communication.

Zurro-Antón, N., Moreno, M.-Á., & Fuentes-Lara, M.-C. (2021). Crisis communication (2008-2018). Review of the main advances in empirical knowledge in communication management. El Profesional de La Información, 30(1), 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2021.ene.07>

ANEXOS

ANEXO 1 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES


VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	CONCEPTO DE LA DIMENSION	ESCALA DE MEDICION
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutiérrez (2014) La productividad es el indicador en el que se refleja la buena utilización de los recursos, donde nos ayuda mejorar todo proceso de producción. A través de dos componentes: la eficiencia, eficacia.	La productividad laboral se evalúa tomando en cuenta sus dimensiones los cuales son los la eficiencia, eficacia y efectividad mediante un cuestionario de preguntas cerradas, mediante la escala ordinal	Eficiencia	Contreras et al (2014) manifiestan que la eficiencia hace mención a un juicio donde la relación entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados.	ordinal
			Eficacia	Gutiérrez (2009) define que es el grado con el cual las actividades planeadas son realizadas y los resultados planeados son logrados.	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Peña y Batalla (2016) es el cambio permanente de ideas de información dentro de una empresa, así mismo es como un fenómeno mutuo entre la comunicación formal y la comunicación informal	La comunicación organizacional se evalúa tomando en cuenta características los cuales se dividen en comunicación formal e informal mediante un cuestionario de preguntas cerradas, mediante la escala ordinal	Comunicación formal	Fernández (2008) es aquella que se da a través de canales oficiales dentro de una organización, representa el Orden jerárquico Oficial. resulta muy útil para tomar decisiones.	
			Comunicación informal	Horacio (2005) es la que utiliza la red no oficial de las relaciones interpersonales. Generalmente se intercambia información espontáneamente	

ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN "Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022".						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Quiñones Villanueva Juan Miguel – Ronceros Gonzales Karola Guiliiana						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <i>Dr. Fanny Zavala Alfaro</i>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	APECTO POR EVALUAR			
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FORMAL	ORDEN JERÁRQUICO	1. La comunicación en el área de créditos y cobranzas sigue un orden jerárquico.	X		
			2. Es importante el orden jerárquico para la toma de decisiones.	X		
		TOMA DE DECISIONES	3. Las reglas, normas y/o políticas deben ser aplicadas por todo el personal sin importar el orden jerárquico	X		
			4. Para la toma de decisiones la gerencia toma en cuenta las opiniones de todos sus colaboradores.	X		
			5. El estado actual del gobierno podría afectar a la toma de decisiones dentro de empresa	X		
			6. La empresa proporciona canales de comunicación que difundan la información para la toma de decisiones	X		
	RELACIÓN INTERPERSONAL	COMUNICACIÓN INFORMAL	INFORMACIÓN ESPONTANEA	7. Consideras que la relación interpersonal influye dentro del área de créditos y cobranzas	X	
				8. Cree usted que las relaciones interpersonales en el área de créditos y cobranzas ayudarían en la atención del usuario	X	
			9. Consideras que las relaciones interpersonales ayudan para satisfacer diferentes necesidades y lograr los objetivos	X		
			10. Crees que la información espontanea afectaría tu ética profesional dentro del área de créditos y cobranzas	X		
			11. Usted ha realizado una información espontanea que haya afectado a la organización	X		
			12. Se ajusta a las reglas para realizar una información espontanea que no afecten a la organización	X		
Firma del experto: <i>anf...</i>			OPINIÓN DEL EXPERTO			
			SI CUMPLE	NO CUMPLE		
			OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
			ESCALA			
			5= Siempre			
			4= Casi Siempre			
			3= A veces			
			2= Casi Nunca			
			1= Nunca			
Fecha: <i>22 Nov 2021</i>						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación "Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022". Apellidos y nombres del investigador: Quiñones Villanueva Juan Miguel – Ronceros Gonzales Karola Guiliiana Apellidos y nombres del experto: <u>Dra. Fanny Zavala Alfaro</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	RESULTADOS ALCANZADOS	13. En el área de créditos y cobranzas los resultados alcanzados son satisfactorios para alcanzar la productividad		X	
			14. Los colaboradores del área de créditos y cobranzas cuentan con alguna motivación al obtener los resultados alcanzados.		X	
		RECURSOS UTILIZADOS	15. El clima organizacional del área de créditos y cobranzas es primordial para los resultados alcanzados		X	
			16. Es importante la eficiencia de la mano obra en la utilización recursos utilizados		X	
	ACTIVIDADES PLANEADAS	EFICACIA	17. Utiliza de manera óptima los recursos, sin generar desperdicios, para mejorar la productividad.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X	
			18. Los recursos utilizados y la materia prima son directamente proporcional para la productividad.		X	
			19. En el área de créditos y cobranzas se hace el uso correcto del equipo e instrumentos de trabajo para la realización de sus actividades planeadas		X	
			20. Se cuenta con métodos de trabajos establecidos para llevar a cabo las actividades planeadas		X	
	RESULTADOS PLANEADOS	EFICACIA	21. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con los materiales y materia prima para lograr las actividades planeadas		X	
			22. En el área de créditos y cobranzas es necesario un buen ambiente apropiado para lograr los resultados planeados		X	
23. Se tienen equipo y maquinaria necesarios para alcanzar los resultados planeados.				X		
24. El personal es proactivo logrando los resultados planeados				X		
Firma del experto:			 Fecha <u>22/ NOV / 2021</u>			

Título de la investigación: "Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022".
 Apellidos y nombres del investigador: Quinones Villanueva Juan Miguel – Ronceros Gonzales Karola Guiliانا
 Apellidos y nombres del experto: Dr. Robert Alexander Jara Miranda

APECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FORMAL	ORDEN JERARQUICO	1. La comunicación en el área de créditos y cobranzas sigue un orden jerárquico.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Es importante el orden jerárquico para la toma de decisiones.		X		
		TOMA DE DECISIONES	3. Las reglas, normas y/o políticas deben ser aplicadas por todo el personal sin importar el orden jerárquico		X		
			4. Para la toma de decisiones la gerencia toma en cuenta las opiniones de todos sus colaboradores.		X		
			5. El estado actual del gobierno podría afectar a la toma de decisiones dentro de empresa		X		
			6. La empresa proporciona canales de comunicación que difundan la información para la toma de decisiones		X		
	COMUNICACIÓN INFORMAL	RELACION INTERPERSONAL	7. Consideras que la relación interpersonal influye dentro del área de créditos y cobranzas		X		
			8. Cree usted que las relaciones interpersonales en el área de créditos y cobranzas ayudarían en la atención del usuario		X		
		INFORMACIÓN ESPONTANEA	9. Consideras que las relaciones interpersonales ayudan para satisfacer diferentes necesidades y lograr los objetivos		X		
			10. Crees que la información espontanea afectaría tu ética profesional dentro del área de créditos y cobranzas		X		
			11. Usted ha realizado una información espontanea que haya afectado a la organización		X		
			12. Se ajusta a las reglas para realizar una información espontanea que no afecten a la organización		X		

Firma del experto:



Fecha 30/11 /21

Título de la investigación "Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022".
 Apellidos y nombres del investigador: Quinones Villanueva Juan Miguel – Ronceros Gonzales Karola Guiliana
 Apellidos y nombres del experto: Robert Alexander Jara Miranda

APECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	RESULTADOS ALCANZADOS	13. En el área de créditos y cobranzas los resultados alcanzados son satisfactorios para alcanzar la productividad	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			14. Los colaboradores del área de créditos y cobranzas cuentan con alguna motivación al obtener los resultados alcanzados.					
		RECURSOS UTILIZADOS	15. El clima organizacional del área de créditos y cobranzas es primordial para los resultados alcanzados		X			
			16. Es importante la eficiencia de la mano obra en la utilización recursos utilizados					
	ACTIVIDADES PLANEADAS	EFICACIA	17. Utiliza de manera óptima los recursos, sin generar desperdicios, para mejorar la productividad.		X			
			18. Los recursos utilizados y la materia prima son directamente proporcional para la productividad.					
	RESULTADOS PLANEADOS	EFICACIA	EFICACIA		19. En el área de créditos y cobranzas se hace el uso correcto del equipo e instrumentos de trabajo para la realización de sus actividades planeadas	X		
					20. Se cuenta con métodos de trabajos establecidos para llevar a cabo las actividades planeadas			
					21. En el área de créditos y cobranzas se cuenta con los materiales y materia prima para lograr las actividades planeadas			
					22. En el área de créditos y cobranzas es necesario un buen ambiente apropiado para lograr los resultados planeados			
RESULTADOS PLANEADOS	EFICACIA	EFICACIA	23. Se tienen equipo y maquinaria necesarios para alcanzar los resultados planeados.	X				
			24. El personal es proactivo logrando los resultados planeados					

Firma del experto: 
 Fecha 30 /11 /21

ANEXO 3 EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ DE CONFIABILIDAD

Listado de especialistas.

No	Experto	Resultado	Grado
01	Luna Gamarra Magaly Ericka	Aplicable	Doctora
02	Zavala Alfaro Fanny Esperanza	Aplicable	Doctora
03	Jara Miranda Alexander Robert	Aplicable	Magister

Luna Gamarra Magaly Ericka

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 28/08/2015 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Zavala Alfaro Fanny Esperanza

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: EDUCACION TECNOLOGICA Fecha de diploma: 02/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2009 Fecha egreso: 30/01/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Jara Miranda Alexander Robert

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
JARA MIRANDA, ROBERT ALEXANDER DNI 42312593	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 15/04/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
JARA MIRANDA, ROBERT ALEXANDER DNI 42312593	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
JARA MIRANDA, ROBERT ALEXANDER DNI 42312593	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 12/12/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
JARA MIRANDA, ROBERT ALEXANDER DNI 42312593	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/05/2015 Fecha egreso: 28/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

Coeficiente de Alpha de Cronbach para los instrumentos.

Variable	Instrumento	Alpha de Cronbach	Nivel de consistencia
Comunicación organizacional	Cuestionario	0.860	Bueno
Productividad laboral	Cuestionario	0.900	Bueno

Resultado de confiabilidad

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) manifestaron las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- coeficiente alfa >.9 es excelente
- coeficiente alfa >.8 es bueno
- coeficiente alfa >.7 es aceptable
- coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- coeficiente alfa >.5 es pobre
- coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Nivel de confiabilidad de la variable comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.860, por lo cual la relación es marcada

Nivel de confiabilidad de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.900, por lo cual la relación es marcada

ANEXO 4 AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Lima, 21 de octubre del 2021

SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y TESIS PARA OBTENCION DE TITULO PROFESIONAL

EMPRESA SOLPACK S.A.C

Señor gerente general

Daniel Dibos Cilloniz

Reciba un cordial y afectuoso saludo, mediante el presente documento solicito a usted que nos otorgue el permiso para llevar a cabo nuestro proyecto de investigación en su prestigiosa empresa a los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la carrera de administración a Juan Miguel Quiñones Villanueva con el código ORCID No 0000-0002-9340-3874 y Karola Giuliana Ronceros Gonzales con el código ORCID 0000-0003-4045-4907 a quienes se les denominara autor y coautora en el proyecto de investigación y tesis que tiene como título Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranzas de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. A fin de obtener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de investigación en su prestigiosa empresa SOLPACK S.A.C. ruc 20507939580. Y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar el proyecto de trabajo tales como cuestionarios o entrevistas a los colaboradores.

POR LO EXPUESTO

Agradecer su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima, gracias por el apoyo.



Daniel Dibos Cilloniz
Gerente General
Solpack S.A.C.



María Auxiliadora Córdova
Gerente de RR.HH. y Finanzas
SOLPACK S.A.C.

ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL													
N°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	Comunicación
1	5	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	3	50
2	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	51
3	5	5	3	4	5	2	3	4	3	2	5	4	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	50
7	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	53
8	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	43
9	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	56
10	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	41

PRODUCTIVIDAD LABORAL													
N°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	Productividad
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	56
2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	56
3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	52
7	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	55
8	3	2	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	44
9	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	56
10	4	4	1	4	2	1	1	2	4	4	4	4	35

ANEXO 6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORIZACION
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FOMAL	Orden jerárquico	1,2,3	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces, 4. Casi Siempre 5. Siempre
					Toma de decisiones	4,5,6	
				COMUNICACIÓN INFORMAL	Relación interpersonal	7,8,9	
					Información espontanea	10,11,12	
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficacia en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. 2. Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la eficiencia en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Determinar la relación que existe entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022. 2. Determinar la relación que existe entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima 2022.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1. Existe relación directa entre la comunicación formal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022. 2. Existe relación directa entre la comunicación informal y la productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022.	PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICACIA	Resultados planeados	13,14,15	
					Actividades planeadas	16,17,18	
				EFICIENCIA	Resultados alcanzados	19,20,21	
					Recursos utilizados	22,23,24	

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
La comunicación en el área de créditos y cobranzas sigue un orden jerárquico	4,50	,707	10
Es importante el orden jerárquico para la toma de decisiones	3,90	,994	10
Las reglas, normas y/o	4,50	,707	10

uscar

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON
18°C 21:28
ESP 27/11/2021

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	12

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
En el área de créditos y cobranzas los resultados alcanzados son satisfactorios para alcanzar la productividad	4,20	1,317	10

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON
18°C 07:24
ESP 26/11/2021

ira buscar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y productividad laboral en el área de créditos y cobranza de una fábrica de plásticos de Lima, 2022

", cuyos autores son RONCEROS GONZALES KAROLA GIULIANA, QUIÑONES VILLANUEVA JUAN MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo 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.

LIMA, 05 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 14-07- 2022 00:08:27

Código documento Trilce: TRI - 0320452