



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La comunicación interna y su influencia en la productividad laboral
del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,
2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Boy Angulo, Lita Adriana (orcid.org/0000-0001-5827-4408)
Méndez Cruz, Kevin Eferson (orcid.org/0000-0001-9615-0772)

ASESORA:

Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a dios, a quien ha sido mi guía y fortaleza para seguir adelante, asimismo también a mis padres Wilman Boy y Lita Angulo quienes mi inculcaron esfuerzo y valentía en todo este proceso académico, su apoyo me ayudo a salir adelante y poder cumplir una meta más en mi vida, también a mi hija Lia Aitana que es una alegría en mi vida, motivándome a no dejarme vencer por los obstáculos.

Boy Angulo, Lita Adriana

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres, porque ellos estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi familia por apoyarme cuando más los necesite.

Méndez Cruz, Kevin Eferson

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme salud y sabiduría en todo este proceso, a mis padres por estar siempre pendiente de mis estudios y ayudarme a salir adelante, a mi pareja Antonio Infante por brindarme su apoyo incondicional cuando más lo necesite y a mi mascota por darme alegría en mis momentos de estrés.

Boy Angulo, Lita Adriana

Agradezco a dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, asimismo, a mi profesora Mosqueira Guisella por las enseñanzas y paciencia en todo este proceso.

Méndez Cruz, Kevin Eferson

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Influencia entre la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C.- Trujillo, 2023	17
Tabla 2: Nivel de comunicación interna del personal administrativo de Juvier S.A.C.- Trujillo, 2023	18
Tabla 3: Nivel de las dimensiones de la variable comunicación interna del personal administrativo de Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023	19
Tabla 4: Nivel de productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C.- Trujillo, 2023.....	20
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de productividad laboral del personal administrativo Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023.....	21
Tabla 6: Influencia de la comunicación interna con las dimensiones de la productividad laboral del personal administrativo Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023.....	23

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. Fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional–causal. La muestra fue censal, no se aplicó técnica de muestreo, la muestra fue conformada por 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario, del cual se obtuvieron datos analizados con ayuda del SPSS 26.0. Referente a la primera variable comunicación interna muestra un nivel regular con un 70%. Referente a la segunda variable productividad laboral muestra un nivel regular de 47%. Respecto al objetivo general, según el coeficiente de Rho Spearman, se encontró que el valor fue 0.467, resultado que revela que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, asimismo, se observa que el nivel de significancia bilateral fue de 0.009 (p-valor <0.05), por lo que se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad laboral, personal administrativo, colaboradores.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the influence of internal communication on the labor productivity of the administrative staff of Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. It was an applied type of research, with a non-experimental cross-sectional design, descriptive, correlational-causal. The sample was census, no clothing technique was applied, the sample was made up of 30 employees of the company Juvier S.A.C. from the city of Trujillo. The survey technique was applied and the instrument used was a questionnaire, from which data analyzed with the help of SPSS 26.0 was obtained. Regarding the first internal communication variable, it shows a regular level with 70%. Regarding the second variable, labor productivity shows a regular level of 47%. Regarding the general objective, according to the Rho Spearman coefficient, it was found that the value was 0.467, a result that reveals that there is a moderate positive confirmation between the study variables, it was observed that the level of bilateral significance was 0.009 (p -value <0.05), which means that there is a significant relationship between internal communication and the labor productivity of the administrative staff of Juvier S.A.C.

Keywords: Internal communication, labor productivity, administrative staff, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación interna en los centros laborales resulta ser uno de los ejes fundamentales, convirtiéndose en un factor importante y necesario para enfrentar los retos del día a día en el mundo empresarial. La comunicación interna a largo plazo, constituye también la base de una comunicación externa exitosa, permitiendo así a las empresas a ser más competitivas a nivel interior y exterior, insertando un entorno más comunicativo el cual permita la retroalimentación simultánea y constante, viéndose reflejado en un trabajo más productivo contribuyendo al logro de los objetivos trazados. (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021)

En Ecuador, Caisedo (2018) refiere que cuando existe una buena comunicación interna, esto provoca un cambio, ya sea en el comportamiento de los colaboradores para obtener actitudes positivas, buenas estrategias o soluciones de problemas, logrando así, un trabajo más colaborativo. Por ello, una buena comunicación interna va a permitir que todos los componentes o áreas que conforman una organización funcionen de forma más eficaz en todos los niveles jerárquicos.

En relación a la productividad, en Colombia, Blanco et al. (2022) precisó que la Comisión Anual de Productividad (CNP) analizaron durante la pandemia un crecimiento en la productividad de un 7.4% y el 8.7% en la utilidad general de elementos, donde se admitió que la intrusión de teletrabajo con una mayor digitalización logró promover los niveles de productividad en dicho país.

En el Perú, Cadillo (2021) refiere que en el ámbito laboral es fundamental la comunicación interna, ya que sin comunicación es difícil una óptima interacción, por consiguiente, en varias organizaciones se presenta una inadecuada e insuficiente relación entre el empleador y el trabajador, por ello, es fundamental hacia las organizaciones informar en efecto como son los objetivos de la organización y deben implantar los canales responsables, de forma que se pueda alcanzar una labor efectiva en el que todos en agrupación laboren hacia la elaboración de una igual meta y así poder establecer un buen entorno laboral.

Según el Instituto Peruano de la Economía (IPE) el gerente general Abusada (2018) afirmó que en nuestro país se debería aumentar la productividad de su población (PEA), el cual reducirá la veracidad en el mercado de trabajo, sin

embargo, se plantea que el foco del empleo en el Perú debería estar en la productividad, más allá de lo formal o informal. Asimismo, el Índice de Competitividad Regional (INCORE, 2022) evaluó 40 indicadores en 35 regiones del Perú, en el cuál analizaron cambios en la competitividad para que puedan aumentar la producción y la comodidad de los habitantes, por lo tanto, las organizaciones peruanas brindarán un mejorable rendimiento en sus colaboradores, especialmente para quienes trabajan en reducidas empresas.

La actual investigación, se realizará en la empresa Juvier S.A.C, la misma que se dedica a los servicios generales y movimiento de tierras, además, el servicio que brinda es de gran potencia, calidad y dominio en el mercado. Sin embargo, se han podido identificar algunas falencias como la falta de comunicación interna y falta de compromiso provocando una mala o no proyectada administración. Por otro lado, existen inconvenientes en la circulación de la investigación, ya que algunos trabajadores no cumplen con reportar a tiempo los problemas presentados en el día a día, provocando que estos no tengan una atención inmediata. Esto, se convierte en un factor que, de alguna manera, desmotiva al personal, viéndose reflejado en el bajo desempeño, como también, ocasionando desorden, incertidumbre, molestias y baja productividad. Por otro lado, se presentan situaciones de mucha presión, lo cual conlleva a una carga de estrés, generando insatisfacción o cualquier malestar físico, así como también contribuyendo a que el personal no se sienta partícipe de la cultura corporativa provocando retrasos en las actividades diarias.

La investigación se considera relevante en el contexto profesional para lograr que los colaboradores se sientan motivados e incentivados, delegando así responsabilidades en su área y en cuanto al nivel empresarial logrará fomentar un mejor flujo de comunicación y la cultura de la organización.

En tal sentido, por todos los aspectos mencionados, se ha formulado el siguiente problema: ¿De qué manera la comunicación interna influye en la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. Trujillo, 2023?

Dicha investigación se justifica teóricamente, ya que se podrá examinar, en gran medida, el valor de las variables, siendo estas consideradas para generaciones venideras como un modelo para que las empresas pueden considerar para mejorar la productividad de sus colaboradores y satisfacerlos laboralmente.

También, en lo práctico la investigación ayudará a disminuir la carga laboral que se presenta a la empresa Juvier S.A.C, puesto que, esta organización presenta un bajo desempeño en sus trabajadores. Por otra parte, la investigación se justifica metodológicamente porque permitirá la creación de herramientas para identificar variables de comunicación interna y productividad laboral. En relación a la indagación social, permitirá conllevar un buen ambiente laborable entre los colaboradores, en el cual se sentirán comprometidos con la empresa y mejorarán su productividad dentro de ella, de la misma forma, reducirán la carga en el trabajo.

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. Como objetivos específicos se consideran: 1) Analizar el nivel de comunicación interna que existe en el personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. 2) Analizar el nivel de productividad laboral que existe en el personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. 3) Determinar la influencia de la comunicación interna con las dimensiones de la productividad laboral en el personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023.

Asimismo, se tiene como hipótesis alternativa de la investigación (H_a): La comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023. Como hipótesis nula (H_0): La comunicación interna no influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, tenemos a Almeida y Vera (2020), precisó analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad, basada en una metodología tipo investigación documental. Los resultados obtenidos fueron en base a las variables de la productividad y comunicación organizacional; llegando a una conclusión de que la comunicación organizacional muestra inanición y amenazas, lo cual se ve reflejada en el decrecimiento de la producción y por ello una disminución ahorrativa, provocando una comunicación que genera inquietud, angustia y sobre todo un mal clima laboral, tal como no invierten en herramientas de comunicación que incentive y mejore la interactividad en los miembros de la empresa, logrando que se produzca una deficiente comunicación, por el cual se vio reflejado en las bajas ventas, poca fluidez de los inventarios e ingresos moderados; desde la percepción de una inversión, es necesario invertir en la capacitación del personal, con la finalidad de lograr un buen ambiente laboral, logrando así una cultura más formidable y a su vez invertir en TIC's, debido a que el mercado es tan competitivo, por lo tanto, dichos aspectos lograrán mejorar la productividad y a la vez el estilo de vida de la organización.

Kazakov et al. (2018), en su estudio sobre el mercado interno y sus efectos sobre el rendimiento organizativo. Se investigó empíricamente mediante una encuesta a 316 empleados de diferentes empresas de cualquier tamaño con la aplicación de un procedimiento de muestreo en varias etapas, llegando a las conclusiones para confirmar la viabilidad de los efectos positivos de las Tics en el rendimiento organizado efectivo por parte de los trabajadores.

Panjaitan E. and Septiana M. (2020), en su investigación para determinar el efecto de las trayectorias profesionales y la comunicación interna en la motivación y el rendimiento, basada en un análisis cuantitativa descriptiva. Esta investigación tuvo como muestra a 140 personas, concluyendo que la comunicación interna y motivación laboral repercute significativamente en las variables de estudio de los empleados, variable trayectoria profesional de carrera, y las variables de rendimiento de los empleados a través de la motivación laboral.

Sánchez et al. (2019), en su análisis de implementar la modalidad de teletrabajo para mejorar la productividad empresarial. Se utilizó un diseño de tipo descriptivo, con la finalidad de poder explicar la distribución y características del

objeto; a partir de los antecedentes obtenidos se establecieron conexiones de causa efecto. La perspectiva fue cualitativo al realizarse una verificación sistemática literaria empleando rendimientos científicos que examinan la efectividad del teletrabajo, se informará en la realización de venideros análisis, el método de análisis bibliográfico a través de la aplicación de metaanálisis aportó en el detalle y argumentación de escritos científicos. Dicho estudio hizo énfasis en explicar sobre aquellos fenómenos que no son muy conocidos. Esta investigación tuvo como muestra a una totalidad de 46 propietarios de la empresa. Asimismo, los procedimientos aplicados fueron la investigación con los instrumentos; libros, tesis, libros de productividad. Se concluyó que resulta beneficioso mantener el teletrabajo desde la perspectiva de la productividad laboral por los bajos precios de producción.

Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2020), en su estudio investigó acerca de la innovación desde distintos criterios, resultó ser una manifestación necesaria hacia la pervivencia corporativa a extenso tiempo. Este artículo de verificación indaga a partir del planteamiento de la comunicación interna a su asociación con la originalidad y la instrucción empresarial y la autoridad de dicha asociación. Los efectos señalan que establecen estratégicamente un área directiva necesaria para predominar en la armonización, lealtad, inventiva, utilidad, comodidad y satisfacción, la emisión de cognición y autenticación del liderazgo. Por otro lado, las implicancias prácticas son importantes para lograr una eficaz en cuanto a la comunicación interna con una endeblez para una mejor creatividad.

Así mismo, se tomaron en cuenta las siguientes tesis y artículos de revistas científicas a nivel nacional como: Ramírez y Parrilla (2020), en su trabajo de análisis, con la finalidad de precisar la existencia entre la relación de comunicación interna y productividad laboral en los empleadores en dicha institución pública, en el que se aplicó una encuesta de tipo básico con alcance relevante, metodología cuantitativa con diseño transversal experimental, en el que se llegaron a los siguientes resultados y conclusiones, la comunicación interna tuvo una correlación positiva con una significancia alta con la producción laboral, y por lo tanto, un mayor desarrollo de la comunicación interna entre los empleados se traducirá en una productividad laboral proporcionalmente mayor.

Arévalo y Valdez (2019), en su artículo precisó la relación de la comunicación interna y productividad laboral, empleando un análisis descriptivo correlacional, con

un diseño no experimental utilizando métodos cuantitativos, en cuanto al a herramienta utilizada es un cuestionario presentando las dimensiones e indicadores de mencionadas variables, y la confiabilidad Alfa de Cronbach de las variables comunicación interna es de 0.751 y de productividad 0.708. Los sujetos del estudio fueron 50 empleados de la empresa, concluyendo en realizar medidas o capacitaciones en base a las estrategias de comunicación y diseño que se desarrollan dentro de la organización para incrementar la productividad de cada colaborador.

En el estudio de Ponce (2019) tuvo como finalidad determinar la percepción que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal en una asociación. La investigación fue tipo aplicada a nivel relacional. Asimismo, se empleó el instrumento de una encuesta para la evaluación de dichas variables, aplicado a una muestra de 30 empleadores de una organización, obteniendo una gran significancia en ambas variables.

También, Lavado y Malaver (2021), en su estudio sostuvo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los empleadores administrativos. Se utilizó el instrumento de cuestionario para recopilar los datos. La muestra fue de 50 trabajadores y se demostró que existe un alto grado de relación de dichas variables. Luego de la aplicación de los instrumentos, se pudo deducir que la comunicación interna no es recibida entre el personal con un alto nivel, y que la mayoría reconoce su bajo nivel en esta institución pública.

Ante ello, Vilca et al. (2021) precisó determinar la influencia de la comunicación interna en el clima laboral. La población estaba compuesta por 502 empleadores de la empresa por distintas sedes, se empleó la técnica de la encuesta con el formulario. Las confiabilidades fueron de 0,849 y 0,924 procesadas por el programa SPSS. Mediante el resultado se pudo deducir que existe una correlación con una alta significancia, concluyendo que ambas variables se relacionan significativamente.

Pilco (2022), en su investigación, sostuvo analizar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con una muestra de 120 empleadores. La técnica aplicada fue la encuesta y el formulario de comunicación y de desempeño laboral como instrumentos. Los resultados indican que el 42% de

empleadores indican que existe una buena comunicación interna y el 57% señalan que tienen un buen desempeño laboral, finalizando de que existe una conexión entre ambas variables.

Seguidamente, se presentan las bases teóricas donde se definen las variables, dimensiones e indicadores de comunicación interna de diversos autores.

La comunicación interna, según Charry (2018), se refleja en la satisfacción laboral, la seguridad y sanidad del colaborador, es decir, todo lo que se relaciona con su ambiente donde ejerce sus actividades causando una percepción de logro en su productividad laboral. Asimismo, Castro-Martínez y Diaz-Morilla (2021) refieren que la comunicación interna se ve manifestado en la productividad laboral, es decir, están relacionados con el ambiente o términos en el que ejercen para lograr un incremento óptimo, fortaleciendo el empeño hacia las asociaciones. Además, Cardozo (2021) indica que la comunicación interna es la información que es transmitida entre los distintos sectores o departamentos mediante sus canales internos, por el cual resulta ser una herramienta eficaz para promover el acuerdo de los trabajadores para la ejecución de los objetivos. Puede suceder tanto a nivel horizontal, ascendente y descendente.

Así mismo, Gil-Díaz et al. (2022), en su investigación indican que toda organización debe permitir la comunicación en tres tipos como:

Comunicación horizontal: es aquella comunicación que fluye entre distintas funciones con la finalidad de coordinar distintas actividades.

Comunicación ascendente: es aquella comunicación que fluye desde las áreas más bajas hasta las áreas más altas o empleados superiores del nivel jerárquico de una empresa.

Comunicación descendente: este tipo de comunicación parte de los encargados superiores o de más jerarquía hacia los rangos o áreas más inferiores.

Robbins y Judge (2013) indicaron que la comunicación interna incluye cuatro dimensiones las cuales son: control, motivación, expresión emocional e información.

El control: es aquel proceso administrativo, en el cual se puede recopilar información más precisa, para llevar a cabo el cumplimiento de los protocolos y los objetivos de una empresa, para mejorar la productividad y eficiencia para un mejor control. (García y Tantalean, 2022)

Como indicadores de esta dimensión se tiene:

Comportamiento: son las dinámicas o actitudes que tienen las personas o grupos en el entorno laboral. Normas: es el conjunto de reglas que tiene una organización para tener una mejor convivencia. Procedimientos: son aquellas actividades que se considera necesaria en una empresa. Jerarquías: es la estructura que se estable para llevar a cabo un criterio de subordinación.

La motivación: se conoce como un estimulador que influye en el comportamiento humano en las actividades que se encuentran realizando, que por lo general se ve reflejado en un trabajo más rápido y eficiente orientado hacia los objetivos que se plantean de acuerdo a sus necesidades. (Nur et al. 2022)

Tenemos como indicadores:

Necesidades: son aquellas cosas que el individuo necesita para residir una vida plena y beneficiosa. Compromisos: es el grado de responsabilidad que sienten las personas de su trabajo en la empresa. Incentivos: es un mecanismo relacionado con la recompensa para aumentar el desempeño o conducta.

La expresión emocional: consideradas tradicionalmente expresiones directas de estados internos, lo que implica que son involuntarias que no pueden ser controladas, conllevando a una experiencia emocional de mayor intensidad y de diferente cualidad idónea. (Kret et al., 2020)

Sentimientos: es el estado de actitud, como también a una sensación conceptualizada que determina el estado de ánimo. Relación: son los vínculos concernientes perdurables que se tiene con una institución u organización.

La información, según Varadarajan (2020), indica que es un conjunto de datos tratados y ordenados para su comprensión, que presentan nuevos saberes a un socio o a una empresa, siendo los activos de información que se utilizan para ejercer las actividades diarias y de manera estratégica.

Individual: se refiere a una conformidad frente a otras unidades en un método de relación. Grupal: se entiende por multitud social cualquier suma de personas que comparten alguna característica común y que mantienen una interrelación periódica. Formal: son los términos necesarios con las condiciones fijados que están de acuerdo a una norma o ley. Informal: no está vinculado a ninguna norma, ya que es propio cuadro se da el trato entre amigos o familiares.

A continuación, se expondrá los conceptos de la variable de productividad laboral:

La productividad laboral, según Rajesh y Vincent (2020), indican que es la producción total que hay en la empresa, dividida por los insumos laborales que esta posee. Por otro lado, Zilberman (2018) refiere que la productividad laboral es la eficiencia que se aplica en el desenvolvimiento de las actividades en la organización.

Según Topasco (2020), indica que es importante el concepto de productividad laboral desde un punto de vista holístico, para ejecutar experiencias de gestión alternativas, que consideren la calidad del trabajo, la complacencia de los empleados y los diferentes criterios de sectores interesados.

En relación a productividad laboral, según López y Mendoza (2017) precisan que la productividad y el desempleo en las remuneraciones efectivas en México en el transcurso del 2007 a 2015, los sueldos cortos se pueden justificar por el aspecto de rigideces fundamentales, luego, los sueldos guardan una relación opuesta con la productividad laboral y el desempleo, por lo cual, varían los precios y del salario mínimo no alteran los salarios reales.

La productividad laboral como se sabe es una variable que se puede medir en ciertos tiempos por la cual se divide por horas utilizadas para producirlos es así que, Baltodano y Leyva (2020) precisan que la productividad laboral, es la producción que se obtiene luego de un periodo trabajado siendo cuantificado por los ingresos netos de las ventas y producción entre el número de trabajadores o las horas laboradas en un tiempo determinado.

Chernopyatov (2018), refiere que la productividad laboral es un indicador que caracteriza el desempeño del trabajador mostrando la producción del colaborador por cada unidad de tiempo.

En cuanto a los tipos de productividad laboral, Meller (2019) indica que se divide en tres: el primero es la productividad laboral, el segundo es la productividad total de los divisores que refiere como el crecimiento o decrecimiento del rendimiento en la variación de diferentes factores que están involucrados con la productividad, el tercer tipo es el producto marginal, se crea con una unidad adicional de los recursos mientras que los otros materiales persisten constantemente.

Gutiérrez (2010) precisó que la utilidad laboral se refleja a través de tres dimensiones las cuales son: eficiencia, eficacia y efectividad.

La eficiencia, según Wilson et al. (2018) define como la capacidad de hacer algo o producir algo sin desperdiciar tantos materiales o recursos, tiempo o energía para cumplir los objetivos determinados a nivel personal u organizacional.

Se considera como indicadores a: Cumplimiento de metas: son las acciones que un trabajador realiza de acuerdo a los propuestos por la empresa. Recursos: son ciertos componentes precisos para dirigir las operaciones cotidianas del día a día. Resultados: es un indicador que muestra la situación financiera de la organización.

La efectividad, señala Riofrío et al. (2022) indican que aquel rendimiento de un servicio en relación a su costo, la comparación de este rendimiento con una norma establecida y las recomendaciones para mejorar el rendimiento enfocándose en el uso de recursos. Como indicadores se tiene: Cumplimiento de planes: es un plan de seguimiento y monitoreo que lleva a cabo la empresa para evaluar las estrategias. Logro de objetivos: suele considerarse al beneficio que se obtiene luego de esa preparación previa, logradas en su mayoría con mucho esfuerzo.

La efectividad es el paso del desempeño de las metas que son planteadas, lo cual se evalúa cuando se comparan los propósitos que se proyectan ligados a los objetivos de los resultados conseguidos, teniendo en consideración el desempeño para una mejor productividad. (Quintero et al., 2020)

Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: Tiempo: es un recurso importante para la empresa para llevar a cabo una buena gestión de procesos y tareas. Toma de decisiones: es la sucesión en el que se analizan varias opciones para elegir la correcta a la hora de afrontar un problema o situación. Soluciones de problemas: es la idoneidad que tiene una empresa para precisar la dificultad y darle una solución lo más antes posible.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

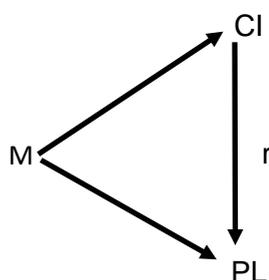
Dicha investigación fue de tipo aplicada, debido a que apunta a resolver un problema o enfoque particular, enfocándose en encontrar y consolidar conocimientos para su aplicación, y así enriquecer el desarrollo cultural y la ciencia. Según Rojas y Paniagua (2020) define que la investigación es aplicada, por lo que denota a determinar una dificultad o, perspectiva particular, desarrollándose en acertar y afianzar razones hacia su adaptación, para así engrandecer un incremento de una cultura investigadora.

Según el enfoque fue cuantitativo, las características de los procesos y técnicas cuantitativas aplicadas se utiliza para medir, utilizando amplitud, las observaciones y las unidades de muestreo se calculan de una con un método estadístico, los métodos cuantitativos se dirigen en los datos y en las escalas numéricas, esto permite diversos grados de métodos estadísticos. (Chávez, 2019)

3.1.2 Diseño de investigación:

El análisis tuvo un diseño no experimental, debido a que no se manipuló las variables de estudio, ya que no se tiene un control o vinculo sobre ellas, tal como lo manifiesta Hernández et al. (2018). Asimismo, fue descriptivo correlacional-causal, dentro del alcance de esta investigación, es necesario hacer una deducción, por lo tanto, presenta la relación entre dos o más variables. (Hernández y Mendoza, 2018)

Esquema:



M: Trabajadores de la empresa Juvier S.A.C.

CI: Comunicación interna

PL: Productividad laboral

r: Relación causal

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Comunicación interna

- **Definición conceptual:** Charry (2018) define que “es la técnica en el cual se transmiten mensajes, ya sea a una persona o a un grupo”.
- **Definición operacional:** La variable comunicación interna fue operacionalizada con las siguientes dimensiones: verificación, incentivar, sensibilidad e investigación según Robbins y Judge (2013).
- **Indicadores:** Conductas, normativas, métodos, categorías, necesidades, compromisos, incentivos, afectos, comunicación, personal, conjunto de personas, preciso e informal.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable dependiente: Productividad laboral

- **Definición conceptual:** Vincent y Rajesh (2020) indican que es “la producción total de la mano de obra dividida por los insumos laborales”.
- **Definición operacional:** La variable productividad laboral fue operacionalizada con las siguientes dimensiones, eficacia, eficiencia y efectividad. (Gutiérrez, 2010)
- **Indicadores:** Desempeño de metas, bienes, consecuencias, culminación de proyectos, alcance de objetivos, habilidad en las ocupaciones, período, determinar y solucionar problemas.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Estuvo conformada por los treinta (30) trabajadores de la empresa Juvier S.A.C. de la provincia de Trujillo. Al respecto, Argumedo et al. (2018), menciona que la población es un grupo de personas u objetos que son el centro de una investigación o un grupo finito o infinito con ciertas particularidades generales en las cuales se ocasionarán conclusiones del estudio de la investigación.

- **Criterios de inclusión:** Todos los trabajadores de la empresa Juvier S.A.C.
- **Criterios de exclusión:** Trabajadores que no tienen vínculo directo laboral con la empresa.

3.3.2 Muestra

El tamaño de muestra fue censal, es decir, los 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C. de la ciudad de Trujillo. Asimismo, Blessing (2019) indicó que la muestra es considerada como una agrupación de personas que comparten ciertas particularidades en común que son extraídos de la población, lo principal es elegir el método de estimación de la muestra para lograr los objetivos de estudio.

3.3.3 Muestreo

En la presente investigación debido a que la muestra fue censal, no se aplicó técnica de muestreo.

3.3.4 Unidad de análisis

Conformada por cada colaborador de la organización Juvier S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta para medir las variables de la investigación. Arias (2020) define a la encuesta como un instrumento donde se ejecuta empleando el cuestionario como herramienta que se envía solo a las personas que serán parte de la investigación concediéndoles una inquisición respecto a su conducta, puntos de vista o apreciaciones. La encuesta desarrolla derivaciones cualitativas o cuantitativas que se dirigen en preguntas fijadas con experiencia apoyando una sucesión racional.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para recopilar los datos fue el cuestionario por medio de la escala de Likert conformado por 23 ítems para la primera variable comunicación interna y 22 ítems para la segunda variable productividad laboral. Según Hernández et. al (2018) indican que el formulario es de utilidad para los investigadores, este instrumento de recolección de datos debe ser adjuntadas en las bases teóricas con las dimensiones e indicadores suficientes para que puedan ser medidas.

Validez

Para confirmar la validez de dichos instrumentos fueron sometidos a criterio de los siguientes jueces: Mg. Miguel Elias Pinglo Bazan, Mg. Jesús Palacios Rodriguez y Mg. Hugo Manuel Cervantes Cervantes Mendoza.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C, arrojando como resultados, en la variable comunicación interna de un 0.807, mientras que en la variable productividad laboral se obtuvo un coeficiente de 0.784, de tal manera que los resultados verificaron cierta confiabilidad de los instrumentos para poder ser aplicados a la muestra en estudio.

3.5 Procedimientos

Se realizó el recaudo de información mediante una encuesta a cada uno de los colaboradores sobre la comunicación interna de Juvier S.A.C., lo cual, se envió una carta al jefe y encargado de la empresa, para que tengan conocimiento de la investigación que se va a realizar en dicha ubicación, después se trasladó a conversar con los colaboradores para que respondan con total puntualidad a las preguntas. Para concluir, se reunieron todas las respuestas, integrándose en los programas Excel, Word y Google forms. También, se tuvo en cuenta que el instrumento debe ser respondido en 10 minutos aproximadamente.

3.6 Método de análisis de datos

Se obtuvo la investigación referente a las variables de comunicación interna y productividad laboral recolectados de la muestra seleccionada para el proyecto de investigación, se tabuló usando el programa de Excel con ayuda del SPSS 26.0, donde previamente se realizó la prueba de normalidad para precisar el estadístico más adaptado.

3.7 Aspectos éticos

En este análisis se consideró la importancia de los principios de ética, reservando la indagación adquirida y la redacción de la información se hizo empleando las normas APA según la Universidad César Vallejo y los textos citados se intercedieron con la correspondiente referencia, venerando así los derechos de autor.

En relación a los principios de ética en investigación de la Universidad César Vallejo se consideró los siguientes:

- ✓ Autonomía: Las personas que colaboren en dicha indagación tienen la capacidad de optar su colaboración o apartamiento de las investigaciones en el momento que son solicitados.
- ✓ Beneficencia: Este estudio pretende una mejora a través del desarrollo del trabajo.
- ✓ Competencia profesional y científica: Las personas deben asumir el compromiso que están programadas antes de que estas se publiquen de acuerdo a las normas que son establecidas por la universidad.
- ✓ Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: Las indagaciones deben garantizar la conservación de la naturaleza, elevando la respetabilidad de todo ser viviente.
- ✓ Integridad humana: Se reconoce al ser humano por encima de los bienes de la ciencia, independientemente de la oportunidad, estatus social o económico.
- ✓ Justicia: Es el trato equivalente de las personas participes de dicha indagación, sin exclusión alguna, para su mejor desarrollo.
- ✓ Libertad: El estudio deben ser desarrollado libremente sin intereses ahorrativos, políticos, religiosos o de otra índole.
- ✓ No Maleficencia: Se debe realizar un estudio antes de ejecutar la indagación para venerar la probidad física y psicológica de las personas participes del estudio.
- ✓ Probidad: Es imperativo actuar con integridad durante el estudio, incluida la presentación de los resultados de manera confiable, evitando la modificación de los protocolos aprobados sin el permiso previo del comité de ética e incluyendo autores que no participaron en el estudio.
- ✓ Respeto de la propiedad intelectual: El individuo indagador deberá venerar la propiedad intelectual de otras investigaciones, incorporando rehuir el plagio de manera total o parcial.

- ✓ Responsabilidad: Los indagadores deben asumir las deducciones de los actos derivados en el suceso.
- ✓ Transparencia: La investigación debe comprobar la firmeza de los resultados (excepto en casos de patentes).
- ✓ Precaución: Tomar todas las precauciones disponibles para evitar futuras lesiones.

IV. RESULTADOS

Según el objetivo general se obtuvo los resultados que se indica:

Tabla 1

Influencia entre la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C.- Trujillo, 2023

Correlaciones				
			Comunicación Interna	Productivida d Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente	1,000	,467**
		de correlación		
		Sig. (bilateral)		,009
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coeficiente	,467**	1,000
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Información recolectada en el mes de abril de 2023 a una muestra de 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo.

Interpretación:

Según el coeficiente de Rho Spearman, se encontró un valor de 0.467, resultado que revela que hay una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, se observa que el nivel de significancia bilateral fue 0.009 (p-valor <0.05), por el cual se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. Por lo tanto, se deduce que mientras exista una buena comunicación interna habrá mayor productividad laboral en la organización.

En el objetivo específico 1 se muestra lo siguiente:

Tabla 2

*Nivel de comunicación interna del personal administrativo de Juvier S.A.C. -
Trujillo, 2023*

Variable	Nivel	fi	%
	Eficiente	2	7%
Comunicación interna	Regular	21	70%
	Deficiente	7	23%
	Total	30	100%

Nota. Información recolectada en el mes de abril de 2023 a una muestra de 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que el personal administrativo percibe un nivel regular en relación a la variable comunicación interna, con un 70%, debido a que la opinión del personal no es considerada en la toma de decisiones, asimismo, se refleja un comportamiento poco empático entre trabajadores a la hora del desarrollo de las actividades. El 23% considera un nivel deficiente demostrando poca participación del trabajador para el logro de la integración laboral. Del mismo modo, es fundamental destacar que la comodidad en el ámbito laboral permitirá fomentar una mejor empatía y fortalecer la comunicación interna.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la variable comunicación interna del personal administrativo de Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Control	Eficiente	3	10%
	Regular	17	57%
	Deficiente	10	33%
	Total	30	100%
Motivación	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Eficiente	2	7%
	Regular	11	37%
	Deficiente	17	57%
Expresión emocional	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Eficiente	8	27%
	Regular	14	47%
	Deficiente	8	27%
Información	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Eficiente	2	7%
	Regular	19	63%
	Deficiente	9	30%
	Total	30	100%

Nota. Información recolectada en el mes de abril de 2023 a una muestra de 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 3 se evidencia que el personal administrativo, en relación a la dimensión información, tiene un nivel regular con el 63%, debido a la escasa coordinación en las actividades laborales, por lo que no se cumple en su totalidad con el logro de metas. Por otro lado, en la dimensión control se puede apreciar un nivel regular del

57%, esto se debe, principalmente, a que la toma de decisiones no se ejecuta adecuadamente en todas las zonas de trabajo. También, se presenta un nivel deficiente del 57% en cuanto a la dimensión motivación, debido a la poca participación de los trabajadores en las reuniones extra laborales, a causa del escaso reconocimiento y la falta de apoyo en el crecimiento profesional por parte de la empresa.

En el objetivo específico 2 se muestra lo siguiente:

Tabla 4

Nivel de productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023

Variable	Nivel	fi	%
Productividad laboral	Bueno	11	37%
	Regular	14	47%
	Bajo	5	17%
	Total	30	100%

Nota. Información recolectada en el mes de abril de 2023 a una muestra de 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo

Interpretación:

En la tabla 4 se visualiza que se tiene, en productividad laboral, un nivel regular de 47% y un nivel bueno de 37%. Esto se debe a que, en cuanto al cumplimiento de la información solicitada a los trabajadores, en algunas ocasiones, no es entregada oportunamente, así como también manifiestan ciertas carencias en cuanto a recursos básicos, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones. Se observa, además, un 17% que considera a la variable de estudio, con un nivel bajo, debido a que en la empresa no se realizan reuniones constantes para conocer las necesidades del personal.

Tabla 5*Nivel de las dimensiones de productividad laboral del personal administrativo**Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023*

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiencia	Bueno	10	33%
	Regular	9	30%
	Bajo	11	37%
	Total	30	100%
Eficacia	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Bueno	10	33%
	Regular	8	27%
	Bajo	12	40%
Total	30	100%	
Efectividad	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
	Bueno	12	40%
	Regular	11	37%
	Bajo	7	23%
Total	30	100%	

Nota. Información recolectada en el mes de abril de 2023 a una muestra de 30 colaboradores de la empresa Juvier S.A.C., Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 5 se observa, en cuanto a la dimensión efectividad, un nivel bueno de 40%, esto se debe a que las tareas encomendadas son realizadas dentro del plazo establecido, asimismo, consideran que la jornada laboral diaria es suficiente para realizar sus actividades. Por otro lado, en la dimensión eficacia, se visualiza que existe un nivel bajo con un 40%, dando a conocer que el personal, en ocasiones, no cumplen con sus metas planteadas en determinados tiempos establecidos, sin embargo, existe un nivel de eficacia bueno de 33%, ya que en ocasiones se muestra algo más de compromiso por parte de los colaboradores. Por otra parte, en la

dimensión eficiencia se visualiza que no existe mucha diferencia entre los niveles bajo con un 37%, bueno con un 33% y regular con un 30%, por lo cual, no podemos afirmar que se evidencia una eficiencia constante, ya que, por momentos se dispone de los recursos necesarios en el tiempo adecuado cuando el personal lo necesite, sin embargo, existen casos que los recursos necesarios no son proveídos en el momento que lo solicitan, por lo que repercute que las actividades no se desarrollen de manera eficiente.

En el objetivo específico 3 se muestra lo siguiente:

Tabla 6

Influencia de la comunicación interna con las dimensiones de la productividad laboral del personal administrativo Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023

		Comunicación interna	Eficiencia	Eficacia	Efectividad	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,357	,470**	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,053	,009	,050
		N	30	30	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,357	1,000	,683**	,299
		Sig. (bilateral)	,053	.	,000	,109
		N	30	30	30	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,470**	,683**	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	,009	,000	.	,005
		N	30	30	30	30
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,362*	,299	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	,109	,005	.
		N	30	30	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Información recolectada de la base de datos de una muestra de 30 colaboradores.

Interpretación:

Según el análisis de Rho Spearman se encontró un valor de 0.357, reflejando la existencia de una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia con una significancia del 0.053, además se evidenció un 0.470, resultado que refleja que existe una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión eficacia, con una significancia del 0.009 y por último se observó un 0.362, resultado que manifiesta la existencia de una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión efectividad con una significancia del 0.050.

Contrastación de hipótesis de investigación

En la presente investigación se propuso la siguiente hipótesis:

De acuerdo a los resultados se obtuvo una correlación de 0.467 de Rho de Spearman entre las variables comunicación interna y la productividad laboral, con un valor de significancia de 0.009 (p-valor <0.05), por lo tanto, se precisa que la comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, considerando el objetivo general, se comprobó que, de los datos obtenidos, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.467, equivalente a una correlación positiva moderada entre ambas variables, siendo el valor de significancia de 0.009 ($p\text{-valor} < 0.05$), lo cual determinó que la comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral. Esto da a entender que la comunicación interna es pertinente en todas las organizaciones, ya que esta integra estrategias organizacionales para agilizar los flujos de información logrando mejorar los procesos y a su vez generar más confianza hacia una mejor productividad, favoreciendo el cumplimiento de los propósitos comunes, mejorando la interrelación con diversos grupos para volverlos más productivos potenciando un trabajo más integrado, logrando una mejor planeación y gestión de la empresa. Por ello, directamente se relaciona un vínculo entre la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Juvier S.A.C. – Trujillo. Estos resultados coinciden con la investigación hecho por Ponce (2019) quien determinó la influencia entre las variables comunicación interna y la productividad laboral existiendo una relación significativa. También se corrobora con la teoría que menciona Caisedo (2018) el cual refiere que una buena comunicación interna, de alguna u otra manera, repercute en el comportamiento de los trabajadores actitudes positivas, buenas estrategias o soluciones de problemas, para lograr un trabajo más colaborativo, lo que va a permitir que todos los componentes o áreas que conforman funcionen de forma más eficaz en todos los niveles jerárquicos.

En relación al primer objetivo específico, se observó que el personal administrativo percibe un nivel regular referente a la variable comunicación interna, con un 70%, debido a que la opinión del personal no es considerada en la toma de decisiones, asimismo, se refleja un comportamiento poco empático entre trabajadores a la hora del desarrollo de las actividades. El 23% considera un nivel deficiente demostrando poca participación del trabajador para el logro de la integración laboral. Del mismo modo, es imprescindible destacar que la comodidad en el ámbito laboral permitirá fomentar una mejor empatía y fortalecer la comunicación interna. Por lo tanto, se respalda con la investigación de Cardozo (2021) lo cual indica que la comunicación interna es la información que es transmitida entre los distintos sectores o departamentos mediante sus canales internos, por el cual resulta ser una herramienta eficaz para fomentar una mejor integración para la ejecución de los objetivos. Asimismo, Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2021) refieren que la comunicación interna se ve manifestado en la productividad laboral, es decir, están relacionados con el ambiente o términos en el que ejercen para lograr un incremento óptimo, fortaleciendo el empeño hacia las asociaciones.

En cuanto al segundo objetivo específico, se visualiza que se tiene, en productividad laboral, un nivel regular de 47% y un nivel bueno de 37%. Esto se debe a que, en cuanto al cumplimiento de la información solicitada a los trabajadores, en algunas ocasiones, no es entregada oportunamente, así como también manifiestan ciertas carencias en cuanto a recursos básicos, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones. Se observa, además, un 17% que considera a la variable, con un nivel bajo, debido a que en la empresa no se realizan reuniones constantes para conocer las necesidades del personal. Esto coincide con Avilés y Campos (2020), quienes determinaron la relación que existe entre la comunicación interna en la productividad de diversos tamaños de una organización, llegando a una conclusión de que la comunicación organizacional repercute en la producción, provocando una comunicación que genera inquietud, angustia y sobre todo un mal clima laboral en los trabajadores. Por otro lado, Sánchez et al. (2019), considera que, a fin de mejorar la productividad, se debe implementar la modalidad de teletrabajo empresarial para poder obtener mejores resultados, concluyendo que

resulta más beneficioso mantener el teletrabajo desde la perspectiva de la productividad laboral por los bajos precios de producción.

Y respecto al tercer objetivo específico, determinar la influencia de la comunicación interna con las dimensiones de la productividad laboral en el personal administrativo de Juvier S.A.C. – Trujillo, 2023, el análisis de correlación encontrado fue 0.357, resultado que indica la existencia de una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia, Según el análisis de Rho Spearman se ha encontrado que el valor es de 0.357, resultado que indica que existe una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia con una significancia del 0.053, asimismo se evidenció un 0.470, indicando la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión eficacia, con una significancia del 0.009 y por último se observó un 0.362, resultado que indica que existe una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión efectividad con una significancia del 0.050. Por otro lado, los datos obtenidos se corroboran con la investigación de Ramírez y Parrilla (2020), quienes determinaron que existe influencia entre la comunicación interna y la productividad laboral en los empleadores en una institución pública, en cuanto a la primera variable tuvo una correlación positiva con una significancia alta con la producción laboral, y por lo tanto, un mayor desarrollo de la comunicación interna entre los empleados que se traducirá en una productividad laboral proporcionalmente mayor. Por otra parte, los autores Arévalo y Valdez (2019), quienes determinaron la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral, concluyendo que es importante realizar medidas o capacitaciones en base a las estrategias de comunicación y diseño que se desarrollan dentro de la organización para incrementar la productividad de cada colaborador.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, se concluye que, el coeficiente de Rho Spearman, fue de 0.467, resultado que revela que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Asimismo, se observa que el nivel de significancia bilateral fue de 0.009 (p-valor <0.05), por lo que se determinó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C., por lo cual, se acepta la hipótesis alternativa.

En relación al objetivo específico 1; se concluye que el personal administrativo percibe un nivel regular referente a la variable comunicación interna, con un 70%, debido a que la opinión del personal no es considerada en la toma de decisiones, asimismo, se refleja un comportamiento poco empático entre trabajadores a la hora del desarrollo de las actividades. El 23% considera un nivel deficiente demostrando poca participación del trabajador para el logro de la integración laboral. Del mismo modo, es imprescindible destacar que la comodidad en el ámbito laboral permitirá fomentar una mejor empatía y fortalecer la comunicación interna.

De acuerdo al objetivo específico 2; se finaliza que, en productividad laboral, presenta un nivel regular de 47% y un nivel bueno de 37%. Esto se debe a que, en cuanto al cumplimiento de la información solicitada a los trabajadores, en algunas ocasiones, no es entregada oportunamente, así como también manifiestan ciertas carencias en cuanto a recursos básicos, lo que dificulta el cumplimiento de sus funciones. Se observa, además, un 17% que considera a la variable, con un nivel bajo, debido a que en la empresa no se realizan reuniones constantes para conocer las necesidades del personal.

Respecto al objetivo específico 3: se finaliza que el estudio de Rho Spearman se ha encontrado que el valor es de 0.357, resultado que refleja la existencia de una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión eficiencia con una significancia del 0.053, también se evidenció un 0.470, indicando la existencia de una correlación positiva moderada entre la

variable comunicación interna y la dimensión eficacia, con una significancia del 0.009 y por último se observó un 0.362, reflejando una correlación positiva baja entre la variable comunicación interna y la dimensión efectividad con una significancia del 0.050 ($p\text{-valor}<0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general:

Realizar reuniones de forma periódica con todos los departamentos que conforma la empresa, para compartir pensamientos, proponer ideas o pedir ayuda, es del todo necesario, ya que de esa forma se va a poder identificar aquellas falencias o deficiencias del personal si queremos impulsar la comunicación interna.

Realizar reuniones de confraternidad para progresar en el ambiente de trabajo entre el personal administrativo, así también, implementar estrategias para la activa participación, logrando así que los colaboradores se sientan motivados e incentivados, delegando así responsabilidades en cada área para fomentar un mejor flujo de comunicación y productividad.

Por último, se recomienda al gerente general y jefes encargados, motivar a todo el personal, ya sea mediante incentivos económicos, no económicos, interpersonales o de desarrollo profesional para lograr un mejor rendimiento y compromiso, consiguiendo mejores resultados para la organización.

Se recomienda al jefe de recursos humanos demostrar más interés en las necesidades de sus colaboradores, proveyéndoles los recursos básicos en el momento que sean solicitados para el desarrollo de las tareas cotidianas, lo cual va a fomentar un mejor compromiso por parte de los trabajadores para lograr una mejor productividad laboral.

REFERENCIAS

- Abusada, R., (2018). Crecimiento económico, Economía peruana, El Comercio, Instituto Peruano de Economía (IPE), Perú.
<https://www.ipe.org.pe/portal/que-le-dejo-el-ano-pasado-a-la-economia-peruana-2018/>
- Almeida, A., y Vera, P. A. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME? En *E-IDEA Journal of Business Sciences Vol. 2, Issue (7)*.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52>
- Arévalo, L. y Valdez, J. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-K*, 7(1), 55–60.
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/cientifi-k/article/view/1323>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. (1ra ed.) Biblioteca Nacional del Perú.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Argumedo, G., Taylor, J., González. A., Casanova, I., Villalobos, M., Jáuregui, A., (2018). Mexico's 2018 Report Card on Physical Activity for Children and Youth: Full report. *Revista Panam Salud Publica*. 2020;44: e26
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/51937>
- Baltodano, G. & Leiva, C. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. Artículo de Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
<https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/5.revcienciasjuridicasypoliticas/article/view/633>
- Blanco, D.Y.V., Vera, Duque, Y.R.C., (2022). National Tributes On The Liquidity And Value Creation Of Construction Companies In A Colombian City. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 18(4), 832-844.
<https://jlls.org/index.php/jlls/article/view/5018/1745>
- Blessing, C. (2019). Research Sampling and Sample Size Determination: A practical Application.
https://www.researchgate.net/publication/336723498_Research_Sampling_and_Sample_Size_Determination_A_practical_Application

- Cadillo, C. (2021). La comunicación en el ámbito laboral. *Diario el Peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/114659-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral>
- Caicedo Lombeida, A., P., (2018). Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RUBBERCOM. Ecuador: Ambato
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2468>
- Cardozo, L. (2021). *La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa*. Zenvia.
<https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in spanish companies. *Profesional de la información*,29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital*. Núm. 20.
<https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chávez, E. (2019). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2253>
- Chernopyatov, A. (2018). Labor Productivity in the Economy of the Russian Federation: Analysis. *Journal of Human and Social Sciences*
<https://www.redalyc.org/journal/310/310572900g27/html/>
- García, T., y Tantalean, I. (2022). Selección y control del factor humano en empresas de construcción civil.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6373/5583>

- Gutiérrez, H (2010) *Calidad Total y Productividad*. (3ª ed.). México: Mc Graw - Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Gil-Díaz, Liliana, Martínez-Prats, Germán, & Rodríguez-Garza, Carlos Alberto. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85-96.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: *Editorial Mc Graw Hill Education*, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDIC_Sv9n18p92_95.pdf
- INCORE (2022). *Competitividad, Economía peruana, Educación, Entorno Económico, Índice de Competitividad Regional (INCORE), Infraestructura, institucionalidad, Regiones, Salud*
<https://www.ipe.org.pe/portal/incore-2022-conoce-a-las-regiones-mas-y-menos-competitivas-del-peru/>
- Kazakov, S., Ruiz-Alba, J.L. and Muñoz, M.M. (2021). "The impact of information and communication technology and internal market orientation blending on organisational performance in small and medium enterprises", *European Journal of Management and Business Economics*, Vol. 30 No. 2, pp. 129-151. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-04-2020-0068>
- Kret, M. E., Prochazkova, E., Sterck, E. H. M., & Clay, Z. (2020). Emotional expressions in human and non-human great apes. In *Neuroscience and Biobehavioral Reviews* (Vol. 115, pp. 378–395). Elsevier Ltd.
<https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2020.01.027>
- Lavado, D., & Malaver, V. (2021). *Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Trujillo] Biblioteca de la comunicación y ciencias de la comunicación.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18570/RUIZ%20LAVADO%20%20VELEZMORO%20MALAVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- López, J., & Mendoza, J., (2017). Wage, Unemployment and Labor Productivity in the Mexican Manufacturing Industry (Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana). *Ensayos Revista de Economía*, 36(2), 185–228.
- <https://ensayos.uanl.mx/index.php/ensayos/article/view/49/42>
- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual*. Corporación de estudios para Latinoamérica.
- <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/10/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n.pdf>
- Nur, S., Binti, H., Abidin⁵, Z., Binti, N., & Zolkapli⁷, M. (2022). The Importance of Employee Motivation and Job Satisfaction. *International Journal of Accounting. Revista Internacional de Contabilidad, Finanzas y Negocios. Vol. 7*, 71–79. <http://www.ijafb.com/PDF/IJAFB-2022-42-08-09.pdf>
- Panjaitan E. and Septiana M. (2020). The Effect of Career Path and Internal Communication on the Motivation and Performance of Employees. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Applied Economics and Social Science - Volume 1: ICAESS*, ISBN 978-989-758-517-3, pages 107-115
- <https://www.scitepress.org/PublishedPapers/2020/103569/103569.pdf>
- Pilco, L. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Trujillo].
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_V-RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, D. (2019). *Percepción De La Comunicación Interna Y Productividad Laboral En La Asociación Misión Médica Católica Del Perú*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional del centro del Perú].
- https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5851/T010_43303533_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintero, R., Gámez, T., Laffita, D., González, I., Labori, R., y Guevara, S. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista De Información Científica Para La Dirección en*

<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/974/1215>

- Rajesh, P., & Vincent, A. (2020). A Review on Productivity and its Effect in Industrial Manufacturing. *International Journal of Advanced Science and Engineering*. Vol. 06(04), 1490–1499. <https://doi.org/10.29294/ijase.6.4.2020.1490-1499>
- Ramírez, B. & Parrilla, L. (2020). *Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Peruana unión Tarapoto]. Repositorio. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4238>
- Riofrío, M. I. P., Torres, J. A. T., & González, I. P. A. (2022). Eficiencia, eficacia y economía en la ejecución presupuestaria, coordinación zonal de salud de Chimborazo. *MktDESCUBRE*. Vol 1(19), 35–45. https://redib.org/Record/oai_articulo3850054-eficiencia-eficacia-y-econom%C3%ADa-en-la-ejecuci%C3%B3n-presupuestaria-coordinaci%C3%B3n-zonal-de-salud-de-chimborazo
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, J. & Paniagua, F. (2020). Internal communication, commitment and well-being of the workforce: the case of Admiral Seguros. *Ámbitos revistas internacional de comunicación*. Universidad Sevilla https://institucional.us.es/revistas/Ambitos/48/Comunicacion_interna%2C_compromiso_y_bienestar_de_la_plantilla_el_caso_de_Admiral_Seguros_.pdf
- Sánchez, G., Montenegro, A., & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 91–107. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>
- Tapasco Alzate, O. A., Osorio García, D., & Giraldo, J. A. (2020). Work productivity management in knowledge-intensive service companies: considerations and challenges. *Cuadernos de Administración (Cali, Colombia)*, 36(66), 64–77. https://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernos_de_administracion/article/view/8465/12366

- Varadarajan, R. (2020). Customer information resources advantage, marketing strategy and business performance: A market resources based view. In *Industrial Marketing Management*. Elsevier Inc Vol. 89, pp. 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.03.003>
- Vilca Horna, A. L., de La Cruz Núñez, M. E., Vilca Tantapoma, M. E., & Loo Jave, A. C. (2021). Influence of internal communication on the organizational climate within a company. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Wilson, M., Wnuk, K., Silvander, J., & Gorschek, T. (2018). A literature review on the effectiveness and efficiency of business modeling. In *E-Informatica Software Engineering Journal*. Vol. 12, Issue 1, pp. 265–302). Politechnika Wroclawska. <https://doi.org/10.5277/e-Inf180111>
- Zilberman, J. (2018). ¿Cómo Será El Entorno Laboral Del Perú En 2030? *Review of Global Management*, 4(2), 49-53
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1128/995>

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	Charry (2018) "Indica que es la técnica en el cual se transmiten mensajes, ya sea a una persona o a un grupo".	La variable comunicación interna será operacionalizada con las siguientes dimensiones, control, motivación, expresión emocional e información referidas por Robbins y Judge (2013)	Control	<ul style="list-style-type: none"> ●Comportamiento ●Normas ●Procedimientos ●Jerarquías 	Ordinal
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ●Necesidades ●Compromisos ●Incentivos 	
			Expresión emocional	<ul style="list-style-type: none"> ●Sentimientos ●Relación 	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> ●Individual ●Grupal ●Formal ●Informal 	
PRODUCTIVIDAD LABORAL		La variable productividad	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ●Cumplimiento de metas ●Recursos 	

<p>Vincent y Rajesh (2020) “indican que es la producción total de la mano de obra dividida por los insumos laborales”.</p>	<p>laboral será operacionalizada con las siguientes dimensiones, eficacia, eficiencia y efectividad referidas por Gutiérrez (2010)</p>	<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Resultados ● Cumplimiento de planes ● Logro de objetivos ● Tiempo ● Toma de decisiones ● Soluciones de problemas
<p>Efectividad</p>			

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE JUVIER S.A.C. – TRUJILLO, 2023

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	CONTROL					
1	Considero que mi comportamiento es adecuado para realizar las funciones encomendadas.					
2	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros dentro de la empresa.					
3	Participo activamente en los cambios para llevar a cabo una buena comunicación interna.					
4	Las normas que regulan la comunicación interna en la empresa son efectivas.					
5	Se ejecutan los procedimientos de la comunicación dentro de la empresa.					
6	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.					
7	La comunicación interna es adecuada en todas las áreas de la empresa.					
8	La opinión del colaborador es considerada para la toma de decisiones en la empresa.					

MOTIVACIÓN						
9	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.					
10	La empresa realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.					
11	Participa de reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo.					
12	La empresa desarrolla talleres para mejorar el clima laboral.					
13	En la empresa se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.					
14	La empresa otorga reconocimientos a los colaboradores según su desempeño laboral.					
EXPRESIÓN EMOCIONAL						
15	Recibo la información oportuna para realizar mis labores.					
16	La relación que mantengo con mis superiores influye con mi desempeño laboral.					
INFORMACIÓN						
17	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta buenas coordinaciones laborales.					
18	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos los participantes.					
19	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.					
20	La comunicación formal que se remite mediante memorandos o llamadas de atención ejerce presión al momento de realizar su trabajo.					
21	La empresa utiliza, de manera correcta, la comunicación formal con todos sus colaboradores que la conforman.					

22	En las áreas de trabajo existen rumores o difamaciones en cuanto a la ejecución de sus funciones de los colaboradores.					
23	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de trabajo.					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	EFICIENCIA					
1	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.					
2	Se siente motivado en el área que labora durante el desarrollo sus actividades diarias.					
3	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.					
4	La empresa se preocupa, con regularidad, de proveer los recursos básicos y necesarios para realizar sus funciones.					
5	Cuando necesita de la reposición de un recurso o material se realiza dentro del tiempo prudente.					
6	Los resultados obtenidos de su trabajo son los esperados por sus jefes.					
7	Los miembros del equipo colaboran para que los resultados culminen satisfactoriamente.					
8	Cuando obtiene resultados negativos la empresa toma medidas disciplinarias hacia los trabajadores.					
	EFICACIA					
9	Los planes establecidos por la empresa se cumplen a su totalidad.					
10	Se solicita apoyo a otras áreas cuando no se logra cumplir con las metas establecidas por la empresa.					

11	Realizan intercambio de experiencias o estrategias con sus compañeros sobre las metas establecidas.					
12	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.					
13	El estrés es un factor que impide el logro de los objetivos.					
14	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad.					
15	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.					
16	Las actividades que realizan en la empresa incrementan la vocación de sus servicios.					
	EFFECTIVIDAD					
17	La jornada laboral es suficiente para realizar sus actividades.					
18	Cuando trabaja más tiempo de lo habitual su apoyo es compensado.					
19	Las tareas encomendadas tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.					
20	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.					
21	Los colaboradores son participes en las reuniones de toma de decisiones de cambio que se ejecutan.					
22	Los problemas que se presentan en el trabajo, son resueltos solo por el jefe inmediato.					

Anexo 3:

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI- UCV

Título de la investigación: La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del Personal Administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023

Investigador principal, Autores: Boy Angulo, Lita Adriana y Méndez Cruz, Kevin Eferon

Asesor: Dra. Guisella B. Mosqueira Rodríguez

Propósito del estudio

1. Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del Personal Administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023, cuyo propósito es analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad del personal administrativo de Juvier S.A.C. Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y de ser el caso agregar el permiso de la institución Juvier S.A.C.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

2. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
3. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor: Mosqueira Rodríguez Guisella Balbina, al correo electrónico **gbmosqueira@ucvvirtual.edu.pe** o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE JUVIER S.A.C. – TRUJILLO, 2023

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	CONTROL					
1	Considero que mi comportamiento es adecuado para realizar las funciones encomendadas.					
2	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros dentro de la empresa.					
3	Participo activamente en los cambios para llevar a cabo una buena comunicación interna.					
4	Las normas que regulan la comunicación interna en la empresa son efectivas.					
5	Se ejecutan los procedimientos de la comunicación dentro de la empresa.					
6	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.					
7	La comunicación interna es adecuada en todas las áreas de la empresa.					
8	La opinión del colaborador es considerada para la toma de decisiones en la empresa.					
	MOTIVACIÓN					

9	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.					
10	La empresa realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.					
11	Participa de reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo.					
12	La empresa desarrolla talleres para mejorar el clima laboral.					
13	En la empresa se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.					
14	La empresa otorga reconocimientos a los colaboradores según su desempeño laboral.					
	EXPRESIÓN EMOCIONAL					
15	Recibo la información oportuna para realizar mis labores.					
16	La relación que mantengo con mis superiores influye con mi desempeño laboral.					
	INFORMACIÓN					
17	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta buenas coordinaciones laborales.					
18	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos los participantes.					
19	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.					
20	La comunicación formal que se remite mediante memorandos o llamadas de atención ejerce presión al momento de realizar su trabajo.					
21	La empresa utiliza, de manera correcta, la comunicación formal con todos sus colaboradores que la conforman.					

22	En las áreas de trabajo existen rumores o difamaciones en cuanto a la ejecución de sus funciones de los colaboradores.					
23	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de trabajo.					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	EFICIENCIA					
1	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.					
2	Se siente motivado en el área que labora durante el desarrollo sus actividades diarias.					
3	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.					
4	La empresa se preocupa, con regularidad, de proveer los recursos básicos y necesarios para realizar sus funciones.					
5	Cuando necesita de la reposición de un recurso o material se realiza dentro del tiempo prudente.					
6	Los resultados obtenidos de su trabajo son los esperados por sus jefes.					
7	Los miembros del equipo colaboran para que los resultados culminen satisfactoriamente.					
8	Cuando obtiene resultados negativos la empresa toma medidas disciplinarias hacia los trabajadores.					
	EFICACIA					
9	Los planes establecidos por la empresa se cumplen a su totalidad.					
10	Se solicita apoyo a otras áreas cuando no se logra cumplir con las metas establecidas por la empresa.					

11	Realizan intercambio de experiencias o estrategias con sus compañeros sobre las metas establecidas.					
12	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.					
13	El estrés es un factor que impide el logro de los objetivos.					
14	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad.					
15	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.					
16	Las actividades que realizan en la empresa incrementan la vocación de sus servicios.					
	EFFECTIVIDAD					
17	La jornada laboral es suficiente para realizar sus actividades.					
18	Cuando trabaja más tiempo de lo habitual su apoyo es compensado.					
19	Las tareas encomendadas tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.					
20	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.					
21	Los colaboradores son participes en las reuniones de toma de decisiones de cambio que se ejecutan.					
22	Los problemas que se presentan en el trabajo, son resueltos solo por el jefe inmediato.					

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Boy Angulo, Lita Adriana Mendez Cruz, Kevin Eferson
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores

Administración:	De manera presencial y personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 4 dimensiones, de 13 indicadores y 23 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 22 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>El cuestionario está compuesto</p>

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Motivación • Expresión emocional • Información 	Charry (2018) "Indica que es la técnica en el cual se transmiten mensajes, ya sea a una persona o a un grupo".
Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	Vincent y Rajesh (2020) "Indican que es la producción total de la mano de obra dividida por los insumos laborales".

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo," elaborado por Boy Angulo, Lita Adriana y Mendez Cruz, Kevin Eferson el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento	1	4	4	4	

Comportamiento	2	4	4	4	
Comportamiento	3	4	4	4	
Normas	4	4	4	4	
Normas	5	4	4	4	
Procedimientos	6	4	4	4	
Jerarquías	7	4	4	4	
Jerarquías	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades	9	4	4	4	
Necesidades	10	4	4	4	
Compromisos	11	4	4	4	
Compromisos	12	4	4	4	
Incentivos	13	4	4	4	
Sentimientos	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Expresión Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación	15	4	4	4	
Individual	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Individual	17	4	4	4	
Grupal	18	4	4	4	
Grupal	19	4	4	4	
Formal	20	4	4	4	
Formal	21	4	4	4	
Informal	22	4	4	4	
Informal	23	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de metas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Recursos	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Resultados	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Cumplimiento de planes	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Logro de objetivos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Toma de decisiones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	


 MIGUEL ELIAS PINGLO BAZAN
 40717454
 |

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Jesús Palacios Rodríguez		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica	(<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa	(<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)	
		(<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
----------------------	--------------------------------

Autor(es):	Boy Angulo, Lita Adriana Mendez Cruz, Kevin Eferson
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	De manera presencial y personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 4 dimensiones, de 13 indicadores y 23 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 22 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>El cuestionario está compuesta</p>

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Motivación • Expresión emocional • Información 	Charry (2018) "Indica que es la técnica en el cual se transmiten mensajes, ya sea a una persona o a un grupo".
Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	Vincent y Rajesh (2020) "Indican que es la producción total de la mano de obra dividida por los insumos laborales".

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,” elaborado por Boy Angulo, Lita Adriana y Mendez Cruz, Kevin Eferson el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con

		la dimensión que se está midiendo.
	. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento	1	4	4	4	
Comportamiento	2	4	4	4	
Comportamiento	3	4	4	4	
Normas	4	4	4	4	
Normas	5	4	4	4	
Procedimientos	6	4	4	4	
Jerarquías	7	4	4	4	
Jerarquías	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades	9	4	4	4	
Necesidades	10	4	4	4	
Compromisos	11	4	4	4	
Compromisos	12	4	4	4	
Incentivos	13	4	4	4	
Sentimientos	14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Expresión Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación	15	4	4	4	
Individual	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Individual	17	4	4	4	
Grupal	18	4	4	4	
Grupal	19	4	4	4	
Formal	20	4	4	4	
Formal	21	4	4	4	
Informal	22	4	4	4	
Informal	23	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de metas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Recursos	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Resultados	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de planes	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Logro de objetivos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

	16	4	4	4	
--	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Toma de decisiones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



.....
Mg. Jesús Palacios Rodríguez
(Grado, Nombres y Apellidos del juez)
DNI N° 41639320

Pd.: el presente formato
debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver _____ :

<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Boy Angulo, Lita Adriana Mendez Cruz, Kevin Eferson
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	De manera presencial y personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Juvier S.A.C
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <p>La primera variable contiene 4 dimensiones, de 13 indicadores y 23 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 22 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>El cuestionario está compuesto</p>

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Motivación • Expresión emocional • Información 	Charry (2018) "Indica que es la técnica en el cual se transmiten mensajes, ya sea a una persona o a un grupo".
Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad 	Vincent y Rajesh (2020) "Indican que es la producción total de la mano de obra dividida por los insumos laborales".

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo,” elaborado por Boy Angulo, Lita Adriana y Mendez Cruz, Kevin Eferson el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Variable del instrumento: Comunicación Interna

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comportamiento	1	4	4	4	
Comportamiento	2	4	4	4	
Comportamiento	3	4	4	4	
Normas	4	4	4	4	
Normas	5	4	4	4	
Procedimientos	6	4	4	4	
Jerarquías	7	4	4	4	
Jerarquías	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Necesidades	9	4	4	4	
Necesidades	10	4	4	4	
Compromisos	11	4	4	4	
Compromisos	12	4	4	4	
Incentivos	13	4	4	4	

Sentimientos	14	4	4	4	
--------------	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Expresión Emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación	15	4	4	4	
Individual	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Información

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Individual	17	4	4	4	
Grupal	18	4	4	4	
Grupal	19	4	4	4	
Formal	20	4	4	4	
Formal	21	4	4	4	
Informal	22	4	4	4	
Informal	23	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de metas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Recursos	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Resultados	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	44	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimiento de planes	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Logro de objetivos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

	16	4	4	4	
--	----	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
Toma de decisiones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Solución de problemas	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



.....

(Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza)

DNI N°41034487

Pd.: el presente formato

debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: ALFA DE CRONBACH – COMUNICACIÓN INTERNA

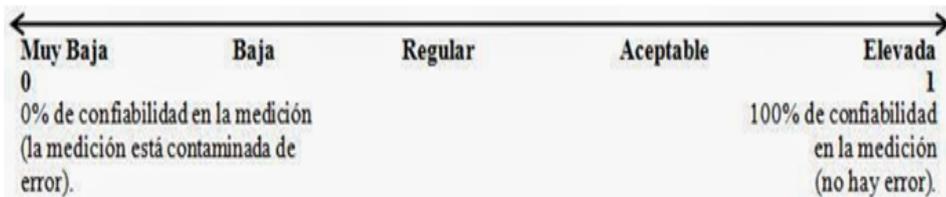
Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																							Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	Sum fila (t)
1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	1	2	3	4	4	4	2	4	3	3	72
2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	66
3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	4	3	3	3	3	4	3	2	1	59
4	2	4	1	2	4	2	4	2	1	3	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	3	2	4	70
5	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	88
6	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	87
7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	2	2	54
8	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	77
9	4	2	2	3	3	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	66
10	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	1	2	3	3	4	3	1	3	3	4	3	2	2	66
11	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	1	64
12	2	2	4	2	2	3	3	2	1	1	5	2	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	65
13	2	4	4	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	61
14	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	4	4	4	5	3	3	3	1	1	58
15	4	5	2	4	3	2	2	2	3	1	5	1	1	2	3	4	1	2	3	3	1	3	1	58
PROMEDIO	2.87	3.00	3.00	3.00	3.00	3.07	3.20	2.73	2.40	2.27	2.87	2.67	2.33	2.40	3.53	3.87	3.13	3.60	3.33	3.20	3.00	2.40	2.53	Varianza Total
DESV EST S _i	0.99	1.20	1.07	0.93	1.00	0.96	0.77	0.80	0.91	1.03	1.41	1.29	0.72	0.91	0.74	0.83	1.06	0.99	0.82	0.86	0.76	1.06	1.13	Columnas
VARIANZA por ítem	0.98	1.43	1.14	0.86	1.00	0.92	0.60	0.64	0.83	1.07	1.98	1.67	0.52	0.83	0.55	0.70	1.12	0.97	0.67	0.74	0.57	1.11	1.27	Varianzas total de ítems S _i ²
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S _i ²	22.17																						101.40	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° Ítems: K= 23
Reemplazando:

$\alpha = 0.817$



Anexo 6: Carta de autorización



Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20481155437
Juvier S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Antonio Fernández Quispe	17825970

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Comunicación Interna y su influencia en la Productividad Laboral del Personal Administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Lita Adriana, Boy Angulo	73317074
Kevin Eferon, Méndez Cruz,	75902777

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo – 25 de octubre, 2022

JUVIER S.A.C.

Firma y sello: Antonio Fernández Quispe
GERENTE GENERAL
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características

Anexo 7: Base de datos

COMUNICACIÓN INTERNA

	CONTROL										MOTIVACIÓN						EXPRESIÓN EMOCIONAL				INFORMACIÓN								TOTAL	NIVEL TOTALES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	NIVEL	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL	NIVEL	P15	P16	TOTAL	NIVEL	P17	P18	P19	P20	P21	P22			P23	TOTAL	NIVEL
1	4	3	4	3	4	4	4	4	30	Eficiente	2	2	2	4	2	1	13	Deficiente	2	3	5	Deficiente	4	4	4	2	4	3	3	24	Regular	72	Regular
2	2	2	2	3	2	3	3	3	20	Regular	2	3	4	3	2	2	16	Regular	4	4	8	Eficiente	4	4	4	2	3	2	3	22	Regular	66	Regular
3	2	2	4	3	3	3	3	3	23	Regular	3	2	1	1	2	1	10	Deficiente	4	3	7	Regular	3	3	3	4	3	2	1	19	Regular	59	Regular
4	2	4	1	2	4	2	4	2	21	Regular	1	3	3	2	3	2	14	Deficiente	4	5	9	Eficiente	4	4	5	4	3	2	4	26	Regular	70	Regular
5	4	5	4	4	5	4	4	2	32	Eficiente	2	2	4	4	4	4	20	Regular	4	5	9	Eficiente	4	5	4	4	3	4	3	27	Eficiente	88	Eficiente
6	2	4	4	4	4	4	4	3	29	Regular	4	4	4	4	2	4	22	Regular	4	5	9	Eficiente	4	5	4	4	3	4	3	27	Eficiente	87	Eficiente
7	2	2	2	1	2	2	3	3	17	Deficiente	2	2	3	2	2	3	14	Deficiente	3	5	8	Eficiente	2	2	3	2	2	2	2	15	Deficiente	54	Deficiente
8	3	4	4	3	4	4	4	4	30	Eficiente	3	3	3	5	2	2	18	Regular	4	4	8	Eficiente	3	3	3	3	3	3	3	21	Regular	77	Regular
9	4	2	2	3	3	5	2	2	23	Regular	2	2	3	3	2	2	14	Deficiente	2	4	6	Regular	4	3	2	4	4	2	4	23	Regular	66	Regular
10	2	2	2	4	3	3	4	4	24	Regular	4	4	1	2	3	3	17	Regular	4	3	7	Regular	1	3	3	4	3	2	2	18	Regular	66	Regular
11	4	2	3	4	2	3	3	3	24	Regular	2	3	1	4	3	3	16	Regular	3	3	6	Regular	3	4	4	2	3	1	1	18	Regular	64	Regular
12	2	2	4	2	2	3	3	2	20	Regular	1	1	5	2	2	2	13	Deficiente	4	3	7	Regular	3	4	2	4	4	4	4	25	Regular	65	Regular
13	2	4	4	3	2	2	3	2	22	Regular	3	1	3	1	2	3	13	Deficiente	4	3	7	Regular	3	3	3	3	1	3	1	19	Regular	61	Regular
14	4	2	3	2	2	2	2	2	19	Deficiente	2	1	1	2	3	2	11	Deficiente	4	4	8	Eficiente	4	5	3	3	3	1	1	20	Regular	58	Regular
15	4	5	2	4	3	2	2	2	24	Regular	3	1	5	1	1	2	13	Deficiente	3	4	7	Regular	1	2	3	3	1	3	1	14	Deficiente	58	Regular
16	1	2	4	3	3	3	3	3	22	Regular	4	3	4	4	3	2	20	Regular	3	4	7	Regular	4	4	3	2	3	1	3	20	Regular	69	Regular
17	5	2	2	2	2	2	3	3	21	Regular	2	1	1	1	2	3	10	Deficiente	3	4	7	Regular	2	5	1	1	2	1	1	13	Deficiente	51	Deficiente
18	3	3	3	2	2	3	3	2	21	Regular	3	3	2	1	1	3	13	Deficiente	2	3	5	Deficiente	4	2	1	3	3	2	3	18	Regular	57	Regular
19	2	2	2	3	3	3	2	1	18	Deficiente	5	5	5	2	5	2	24	Eficiente	2	5	7	Regular	1	1	2	2	3	3	2	14	Deficiente	63	Regular
20	2	4	2	3	2	3	2	3	21	Regular	1	2	3	2	2	2	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente	3	1	2	4	2	2	3	17	Regular	54	Deficiente
21	2	2	2	3	3	3	2	1	18	Deficiente	2	1	4	3	3	3	16	Regular	3	4	7	Regular	1	3	1	1	1	2	4	13	Deficiente	54	Deficiente
22	2	4	2	4	1	3	2	1	19	Deficiente	3	2	1	1	2	3	12	Deficiente	4	4	8	Eficiente	2	1	3	5	3	1	4	19	Regular	58	Regular
23	2	3	2	3	1	3	3	1	18	Deficiente	3	3	1	2	2	3	14	Deficiente	3	4	7	Regular	1	1	1	1	3	1	4	12	Deficiente	51	Deficiente
24	4	4	2	3	3	3	2	3	24	Regular	3	2	2	3	1	2	13	Deficiente	3	3	6	Regular	1	4	3	2	3	5	4	22	Regular	65	Regular
25	3	2	2	4	1	3	3	1	19	Deficiente	3	3	5	3	1	1	16	Regular	1	4	5	Deficiente	1	3	3	1	3	1	4	16	Deficiente	56	Regular
26	2	2	2	3	3	3	3	3	21	Regular	4	3	4	3	1	1	16	Regular	3	2	5	Deficiente	1	1	3	1	3	2	4	15	Deficiente	57	Regular
27	2	2	2	3	1	3	3	3	19	Deficiente	5	3	5	3	5	3	24	Eficiente	1	3	4	Deficiente	3	3	3	3	3	5	3	23	Regular	70	Regular
28	3	3	3	2	2	3	3	1	20	Regular	2	3	2	1	1	2	11	Deficiente	2	2	4	Deficiente	1	2	2	2	3	2	1	13	Deficiente	48	Deficiente
29	2	2	2	2	3	3	3	1	18	Deficiente	3	3	1	2	3	3	15	Regular	3	3	6	Regular	3	3	3	3	3	3	3	21	Regular	60	Regular
30	2	2	2	2	1	3	3	1	16	Deficiente	5	2	1	1	1	2	12	Deficiente	1	2	3	Deficiente	3	2	3	2	2	3	3	18	Regular	49	Deficiente

Eficiente	3
Regular	17
Deficiente	10

Eficiente	2
Regular	11
Deficiente	17

Eficiente	8
Regular	14
Deficiente	8

Eficiente	2	Eficiente	2
Regular	19	Regular	21
Deficiente	9	Deficiente	7

BAREMOS

CONTROL

MAX	40
MIN	8
RANGO	32
AMPLITUD	11
Eficiente	40
Regular	29
Deficiente	19

MOTIVACION

MAX	30
MIN	6
RANGO	24
AMPLITUD	8
Eficiente	30
Regular	22
Deficiente	14

EXPRESIÓN EMOCIONAL

MAX	10
MIN	2
RANGO	8
AMPLITUD	3
Eficiente	10
Regular	7
Deficiente	5

INFORMACIÓN

MAX	35
MIN	7
RANGO	28
AMPLITUD	9
Eficiente	35
Regular	26
Deficiente	16

COMUNICACIÓN INTERNA

MAX	115
MIN	23
RANGO	92
AMPLITUD	31
Eficiente	115
Regular	84
Deficiente	54

BAREMOS PRODUCTIVIDAD LABORAL

PRODUCTIVIDAD LABORAL

	EFICIENCIA								EFICACIA								EFECTIVIDAD								TOTAL	BAREMOS TOTALES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	BAREMOS	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL	BAREMOS	P17	P18	P19	P20			P21	P22	TOTAL	BAREMOS
1	4	4	4	3	3	4	3	4	29	Regular	5	5	4	4	3	4	4	4	33	Bueno	5	4	4	4	5	4	26	Bueno	88	Bajo
2	4	4	4	3	4	4	4	3	30	Bueno	4	4	4	3	5	3	3	4	30	Bueno	4	5	4	4	3	4	24	Bueno	84	Bajo
3	4	4	4	3	4	4	5	4	32	Bueno	4	4	5	4	3	3	5	5	33	Bueno	5	5	4	5	5	4	28	Bueno	93	Bueno
4	3	4	4	4	4	4	4	3	30	Bueno	4	3	3	5	3	4	4	4	30	Bueno	4	4	3	4	5	3	23	Bueno	83	Bueno
5	4	4	4	3	4	4	4	4	31	Bueno	5	4	4	4	3	4	4	3	31	Bueno	2	2	3	3	3	3	16	Regular	78	Bueno
6	4	3	4	4	4	4	5	4	32	Bueno	4	4	3	4	3	4	3	4	29	Regular	4	4	4	4	4	5	25	Bueno	86	Bueno
7	4	4	4	4	3	4	4	4	31	Bueno	4	4	4	4	3	4	3	3	29	Regular	4	2	4	3	4	3	20	Regular	80	Bueno
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Bueno	4	4	4	4	3	4	4	3	30	Bueno	3	3	3	3	4	3	19	Regular	81	Regular
9	4	4	3	3	3	4	4	4	29	Regular	3	4	4	4	3	3	4	4	29	Regular	4	3	4	3	4	3	5	Bajo	63	Bueno
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	Bueno	4	4	4	4	3	3	3	3	28	Regular	4	5	3	3	4	4	23	Bueno	83	Regular
11	4	4	4	4	3	4	3	3	29	Regular	3	5	5	4	4	4	5	3	33	Bueno	5	3	5	3	4	5	25	Bueno	87	Regular
12	4	4	3	4	3	4	3	4	29	Regular	4	4	4	4	5	5	4	4	34	Bueno	3	4	4	4	2	4	21	Regular	84	Regular
13	4	3	4	5	3	4	5	5	33	Bueno	3	3	3	3	5	3	4	5	29	Regular	3	3	4	4	4	4	22	Regular	84	Bueno
14	4	3	3	3	3	3	4	3	26	Regular	3	3	3	5	4	4	4	5	31	Bueno	2	4	4	4	4	4	22	Regular	79	Bueno
15	4	5	5	3	3	4	4	4	32	Bueno	3	3	4	5	4	4	5	5	33	Bueno	4	4	4	5	4	4	25	Bueno	90	Bueno
16	3	3	1	3	2	2	2	2	18	Bajo	3	2	2	1	1	4	3	3	19	Bajo	5	5	5	5	3	5	28	Bueno	65	Bueno
17	2	2	2	3	2	2	2	3	18	Bajo	3	2	1	1	3	3	4	2	19	Bajo	5	5	2	5	5	2	24	Bueno	61	Regular
18	4	1	2	1	1	2	3	3	17	Bajo	3	1	2	3	1	2	2	3	17	Bajo	4	5	5	5	2	2	23	Bueno	57	Bueno
19	2	2	1	2	2	4	2	3	18	Bajo	3	1	1	4	1	1	2	3	16	Bajo	4	5	5	5	3	2	24	Bueno	58	Regular
20	3	1	1	2	3	4	2	3	19	Bajo	3	1	1	3	2	3	1	1	15	Bajo	3	1	3	2	3	4	16	Regular	50	Regular
21	3	4	2	3	3	2	2	3	22	Regular	4	3	1	3	1	1	2	1	16	Bajo	3	1	2	1	3	4	14	Bajo	52	Regular
22	2	3	2	3	2	3	2	3	20	Regular	3	2	2	2	1	1	2	4	17	Bajo	3	2	3	3	4	3	18	Regular	55	Regular
23	3	3	3	3	1	3	2	3	21	Regular	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Regular	2	2	3	3	4	2	16	Regular	61	Bajo
24	2	2	2	3	2	2	2	3	18	Bajo	4	2	2	2	2	3	2	1	18	Bajo	2	1	3	2	3	2	13	Bajo	49	Regular
25	4	3	2	3	2	1	1	3	19	Bajo	1	2	2	2	2	2	3	1	15	Bajo	2	1	3	2	3	4	15	Regular	49	Regular
26	2	1	3	2	2	3	3	3	19	Bajo	1	5	4	3	2	3	2	3	23	Regular	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	56	Regular
27	4	1	1	2	1	2	1	1	13	Bajo	4	4	4	1	2	4	2	1	22	Regular	2	3	5	4	2	3	19	Regular	54	Bajo
28	4	3	3	2	3	4	1	3	23	Regular	1	3	1	1	1	3	2	5	17	Bajo	2	1	3	2	2	2	12	Bajo	52	Bajo
29	1	3	2	2	3	1	4	3	19	Bajo	2	3	1	2	4	3	2	5	1	Bajo	2	1	3	2	3	2	13	Bajo	33	Regular
30	1	3	3	2	3	2	2	2	18	Bajo	4	3	3	3	2	2	1	1	19	Bajo	2	1	3	2	3	2	13	Bajo	50	Regular

Bueno	10
Regular	9
Bajo	11

Bueno	10
Regular	8
Bajo	12

Bueno	12
Regular	11
Bajo	7

Bueno	11
Regular	14
Bajo	5

BAREMOS PRODUCTIVIDAD LABORAL

BAREMOS

EFICIENCIA

MAX	40
MIN	8
RANGO	32
AMPLITUD	11

Bueno	40
Regular	29
Bajo	19

EFICACIA

MAX	40
MIN	8
RANGO	32
AMPLITUD	11

Bueno	40
Regular	29
Bajo	19

EFFECTIVIDAD

MAX	30
MIN	6
RANGO	24
AMPLITUD	8

Bueno	30
Regular	22
Bajo	14

PRODUCTIVIDAD LABORAL

MAX	110
MIN	22
RANGO	88
AMPLITUD	29

Bueno	110
Regular	81
Bajo	51

Anexo 8: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRODUCTIVIDAD LABORAL	,191	30	,007	,906	30	,012
COMUNICACION INTERNA	,125	30	,200*	,927	30	,041

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Anexo

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
La comunicación interna y su influencia en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023	¿De qué manera la comunicación interna influye en la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. Trujillo, 2023?	Analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad del personal administrativo de Juvier S.A.C. Trujillo-2023.	La comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral del personal administrativo de Juvier S.A.C. Trujillo, 2023.	Comunicación interna	Control	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamiento ● Normas ● Procedimientos ● Jerarquías 	Diseño no experimental
					Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidades ● Compromisos ● Incentivos 	
					Expresión emocional	<ul style="list-style-type: none"> ● Sentimientos ● Relación 	
					Información	<ul style="list-style-type: none"> ● Individual ● Grupal ● Formal ● Informal 	
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	

Analizar la comunicación interna que existe en el personal administrativo de Juvier S.A.C. Trujillo-2023.

Analizar el nivel de productividad que existe en el personal administrativo de Juvier S.A.C. Trujillo-2023.

Determinar la influencia de la comunicación interna con las dimensiones de la productividad laboral.

	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento de metas● Recursos● Resultados
Productividad laboral	Eficacia	<ul style="list-style-type: none">● Cumplimiento de planes● Logro de objetivos
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none">● Tiempo● Toma de decisiones● Soluciones de problemas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "La comunicación Interna y su influencia en la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023", cuyos autores son BOY ANGULO LITA ADRIANA, MENDEZ CRUZ KEVIN EFERSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TRUJILLO, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA DNI: 18095897 ORCID: 0000-0001-6170-5838	Firmado electrónicamente por: GBMOSQUEIRA el 07-07-2023 13:03:57

Código documento Trilce: TRI - 0570815