



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación interna y su relación con la productividad laboral  
de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.,  
Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORES:**

Capristano Ramirez, Lucia Soledad (orcid.org/0000-0002-2537-5584)

Rosales Lujerio, Milagros Marisol (orcid.org/0000-0001-5531-4822)

**ASESORA:**

Dra. Chauca Quiñones, María Elena (orcid.org/0000-0002-2379-4937)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi familia por haberme dado todas las oportunidades de seguir adelante, a mi padre que fue mi motor, razón de lucha constante y por su apoyo incondicional desde el cielo.

- Lucia Capristano

A mis padres, hermano y abuela que se preocuparon en brindarme todas las comodidades y facilidades para poder llevar a cabo mi formación académica.

- Milagros Rosales

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la salud que me ha brindado y la fuerza que me dio diariamente para seguir el desarrollo de esta investigación, a mi familia que siempre me motivó y me apoyó en todo momento, a mi mamá por enseñarme a ser perseverante, a mi papá por confiar en mí, a mi compañera por compartir una de mis metas y ser mi soporte en todo momento.

- Milagros Rosales

A Dios por brindarme salud y las oportunidades de seguir adelante, a mi familia por ser siempre mi apoyo incondicional, a mi madre y padre por confiar en mí en toda circunstancia y ser fuente de mi inspiración para seguir desarrollándome y especialmente a mi compañera por apostar en mí y también ser parte de mi superación.

- Lucia Capristano.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAUCA QUIÑONES MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023", cuyos autores son CAPRISTANO RAMIREZ LUCIA SOLEDAD, ROSALES LUJERIO MILAGROS MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

CHIMBOTE, 20 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAUCA QUIÑONES MARIA ELENA DNI: 32967420 ORCID: 0000-0002-2379-4937	Firmado electrónicamente por: MCHAUCAQ el 20- 12-2023 01:32:30

Código documento Trilce: TRI - 0701960



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CAPRISTANO RAMIREZ LUCIA SOLEDAD, ROSALES LUJERIO MILAGROS MARISOL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LUCIA SOLEDAD CAPRISTANO RAMIREZ DNI: 71414368 ORCID: 0000-0002-2537-5584	Firmado electrónicamente por: LCAPRISTANO el 20-12-2023 09:06:05
MILAGROS MARISOL ROSALES LUJERIO DNI: 75207775 ORCID: 0000-0001-5531-4822	Firmado electrónicamente por: MROSALESLU el 20-12-2023 13:49:09

Código documento Trilce: TRI - 0701962

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Prueba de normalidad.</i>	16
<b>Tabla 2:</b> <i>Correlación entre comunicación interna y productividad laboral.</i>	17
<b>Tabla 3:</b> <i>Correlación entre comunicación interna y eficiencia.</i>	18
<b>Tabla 4:</b> <i>Correlación entre comunicación interna y eficacia.</i>	19
<b>Tabla 5:</b> <i>Prueba de hipótesis general.</i>	20
<b>Tabla 6:</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1.</i>	21
<b>Tabla 7:</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2.</i>	22

## ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Esquema enfoque correlacional</i> .....	11
---	----



## RESUMEN

La investigación titulada “Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023” tuvo como objetivo principal determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Se desarrolló una investigación aplicada de tipo descriptiva y correlación, el estudio es no experimental y de alcance transversal considerando como población a 30 trabajadores y la muestra es censal porque abarca la totalidad, la obtención de los datos fue por la técnica de cuestionario según escala de Likert que se desarrolla con respuestas cerradas, se midió la fiabilidad mediante alfa de Cronbach validada por 3 expertos y procesado por el programa SPSS versión 25. En los resultados se obtuvo que existe una relación positivamente alta en la variable comunicación interna y la variable productividad laboral, con un Rho de Spearman de 0.836 la significación demostró que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite identificar que se acepta la hipótesis alterna.

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

## ABSTRACT

The main objective of the research titled "Internal communication and its relationship with the work productivity of Samanco transport workers - Huambacho S.A., Chimbote, 2023" was to determine if there is a positive relationship between internal communication and the work productivity of Samanco transport workers. - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. A descriptive and correlation applied research was developed, the study is non-experimental and transversal in scope, considering 30 workers as the population and the sample is census because it covers the entirety, the data was obtained by the questionnaire technique according to a Likert scale that is developed with closed answers, the reliability was measured using Cronbach's alpha validated by 3 experts and processed by the SPSS version 25 program. The results showed that there is a high positive relationship in the variable internal communication and the labor productivity variable, with a Spearman's Rho of 0.836, the significance showed that  $p$  is less than 0.05, which allows us to identify that the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Internal communication, work productivity, efficiency, effectiveness

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la comunicación interna se traduce como el intercambio de información entre los trabajadores de cualquier empresa Oyarvide *et al.* (citado por Rivera, 2022). Es importante porque busca una mejor coordinación, clima laboral, toma de decisiones y compromiso en beneficio de la productividad de sus trabajadores. Cruz (citado por Barreto y Nuñez, 2021) afirma que aplicar la comunicación interna genera en los trabajadores, fidelidad, cultura de apropiación y sentido de pertenencia hacia la empresa, haciendo que se sientan motivados con ideas claras y definidas, enfocadas a las metas, valores y objetivos laborales. La productividad es clave para que la empresa y los trabajadores puedan cumplir con sus actividades principales, potenciando la difusión de información y relación entre jefes y trabajadores, resalta calidad y cantidad de información (Yun, 2020).

Sin embargo, las empresas no toman importancia de la gravedad sobre la ausencia de una buena comunicación interna y esto se ve reflejado en el manejo de la mala información, lo que dificulta el óptimo cumplimiento de las actividades y genera bajos niveles de productividad. Rodríguez (2023) menciona efectos de la ausencia de una buena comunicación organizacional interna como son la generación de un ambiente tenso y poco propicio para laborar, renuncias o constante rotación de personal. Afecta el trabajo en equipo, el incumplimiento de los resultados y perjudica el alcance de los objetivos y limitando el desarrollo del colaborador, reduciendo su aporte en la empresa (Bello y Bello, 2022).

A nivel internacional, la Organización de Naciones Unidas “ONU” (2018) recalcó que uno de los principales elementos influyentes para una buena comunicación interna es la felicidad o bienestar laboral. No obstante, Gill-Monte (citado por Castro *et al.*, 2022) afirma que la presencia del estrés, ansiedad y riesgos psicosociales, dificulta el gestionamiento de las buenas comunicaciones dentro de las organizaciones. La ausencia de comunicación interna imposibilita la obtención de buenos resultados para una organización y, con ello se percibe la falta de creatividad, cohesión, libertad de innovar, desempeño y productividad (Lalić *et al.*, 2020; Castro y Díaz, 2021). La International Labour Organization “ILO” (2020) evidenció el comportamiento de la productividad laboral en las últimas décadas,

concluyendo reducciones del 30% en América Latina y el Caribe. Asia, por su parte, obtuvo un crecimiento del 40%.

A nivel nacional, el país no es ajeno a esta problemática y así lo afirman Arévalo y Valdez (2019) quienes explican y acreditan que la comunicación interna dentro de las empresas es deficiente y, lamentablemente, se ve repercutido en la productividad laboral, sea cualquiera su rubro. Según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática “INEI” (2018) la comunicación interna tiene mayor ausencia en algunos rubros comerciales, a raíz de la pandemia, se reactivó 101 640 empresas comerciales, el rubro de construcción con una representatividad del 75% tiene mayor presencia de comunicación interna obteniendo una mejor productividad laboral, esto otorga mayor competitividad y beneficio para este sector. El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo publicado por El Peruano (2023) ha aprobado una nueva forma de teletrabajo con la finalidad de seguir promoviendo la relevancia de la comunicación interna, considerada por ellos como pilar y “materia prima” del trabajo actual.

A nivel local, la situación problemática está presente en transportes Samanco – Huambacho S.A. refleja un mal gestionamiento de la comunicación entre los conductores debido al desconocimiento y poco uso de herramientas digitales de comunicación como whatsapp, única red social presente. El entorno donde trabajan es poco armonioso, se percibe ambiente tenso entre compañeros, ego elevado o egocéntricos por los años de experiencia y otros por el deseo de sobrepasar la meta de viajes diarios, es decir, una total ausencia de integridad y motivación en la empresa. Esto genera ausencia de información, malos entendidos e incomodidad afectando su trabajo y productividad porque es disminuido y se ve reflejado en los resultados del servicio que ofrecen, incumpliendo con la meta de número de viajes que tiene cada trabajador, haciéndoles creer que el viaje ha sido realizado cuando sucede lo contrario y de esta forma, quienes notan tal ausencia o inconvenientes internos son los clientes porque no son atendidos debidamente.

En base a lo descrito, se plantea el problema de investigación bajo la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023?

Bajo una justificación teórica, la indagación realizada pertenece a fuentes confiables, con 5 años de antigüedad, para dejar una sistematización de la teoría de las variables. En justificación práctica, analiza diferentes consecuencias de una mala gestión de comunicación, beneficia a los trabajadores y a la misma empresa para desarrollar una comunicación efectiva dentro de una organización bajo la optimización de recursos e incremento de productividad. En justificación metodológica, aplica técnicas e instrumentos de medición para obtener resultados reales a través de la medición de las variables en estudio, validados y confiables, que podrán ser usados para otros proyectos de investigación. En justificación social se fundamenta en base a las variables porque son factores importantes para el alcance de objetivos, sirve de apoyo a empresas para desarrollar puntos de comunicación interna sobre la productividad, mejorando los servicios o productos que puedan ofrecer en beneficio interno como externo (clientes).

En cuanto a los objetivos, se estableció desde dos enfoques, como general: determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Como específicos: determinar la relación entre la comunicación interna y las dimensiones de productividad laboral como son eficiencia y eficacia aplicada en los trabajadores. Finalmente, en hipótesis alternativa, existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote. Como hipótesis nula, no existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando un plano internacional, se tomaron en cuenta estudios que buscaban determinar la relación entre ambas variables. Avilés y Campos (2020) mencionaron en su trabajo realizado en Guayaquil - Ecuador, cuya finalidad fue examinar y analizar los posibles efectos producidos por la comunicación organizacional sobre la productividad, concluyeron la productividad es influenciada por la comunicación, una mala comunicación interna provoca factores psicosociales negativos que produce bajo rendimiento en áreas de producción y servicio. Así lo corroboran varias investigaciones, la comunicación entre los trabajadores tiene un impacto directo sobre su productividad porque existe mejora en ello (Cyrielle *et al.*, 2022 y Nurhendi *et al.*, 2019). Cuando hay buena comunicación, las confusiones se reducen y la claridad sobre la información es mayor (Pazmay, 2019) lo anterior sucede cuando los altos directivos influyen en la productividad, valorando el trabajo de sus trabajadores y entablan lazos con ellos (Breit *et al.*, 2019).

En ese sentido, Owusuwaa (2021) buscó relacionar las variables de comunicación efectiva con la productividad, desempeño y compromiso, concluyó que las herramientas de CI influyen en el trabajo de los empleados, especialmente se reconoce con mayor utilidad la comunicación cara a cara seguido del escrito (memorandos). Otros autores confirman este resultado como Maureen (2020) quien en su estudio realizado en el Sur de África buscó demostrar el nivel efectivo y productivo de su comunicación interna, llegando a la conclusión de que cualquier comunicación ineficaz repercute directamente en una reducción de productividad, moral y desempeño de los empleados. Del mismo modo, coinciden estudios que reflejan la presencia de una buena gestión de la CI promueve la productividad, garantizando el alcance de objetivos (Pineda, 2019) porque ante trabajadores eficientes existe mejora en la productividad (Luna *et al.*, 2020) y esto incrementa a través de buenos modelos de comunicación (Diaz y Colmenares, 2019).

Bajo un plano nacional, el trabajo de investigación realizado en la ciudad de Lima por Lopez (2020) tuvo como fin buscar la relación entre las variables coincidentes a esta investigación, empleó una metodología de diseño no experimental y de corte transversal, su enfoque de estudio fue cuantitativo. Se concluyó que hay una correlación determinante entre la comunicación interna y productividad con un Rho

de Spearman de 0.632, indicando una relación significativa, esto indica a mejor comunicación interna, existe una mejor productividad laboral. De la misma manera coinciden Chorres y Chorres (2022) en Piura con una relación de  $r=0,868$ ; Montes (2019) en Arequipa con una relación de  $r=0,503$  y Ponce (2019) en Lima con una relación de  $r=0.564$ ; todos ellos terminaron concluyendo, a través de un análisis estadístico, que la comunicación interna guarda relación directamente significativa con la productividad laboral sin importar el tipo de empresa.

Continuando con el plano nacional, Arévalo y Valdez (2019) en su trabajo realizado tuvieron como fines específicos buscaron la determinación de la conexión entre la variable comunicación interna y las dimensiones de la productividad bajo la teoría de Gutiérrez las cuales son: eficiencia, eficacia y efectividad, siendo tomadas solo las dos primeras dimensiones para esta investigación. Aplicó un estudio descriptivo - correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, concluyeron que existe una significativa relación directa entre comunicación interna con la eficiencia con un Rho de Pearson= 0.255 que indica relación positivamente débil, sobre la eficacia con un Rho de Pearson=0.032 indica relación positiva entre comunicación interna y eficacia. Del mismo modo lo afirman Ramirez y Parrilla (2020); Rivera (2019) y Carbajal y Yngaruca (2020) quienes demostraron la relación directa entre las dimensiones trabajadas en ambas variables, por tanto, se identificó una conexión entre las variables de estudio y las dimensiones consideradas.

Dentro de la investigación realizada por Guerrero (2020) en una empresa en Tarapoto en el año 2019, tuvo como finalidad determinar la relación entre la variable comunicación y la variable productividad de los colaboradores, estos concluyeron que hay una relación directa entre ambas variables con un coeficiente Rho de 0.279, lo que indica una relación positiva débil, esto indica que las actividades de comunicación de la empresa tiene poco efecto o contribución sobre una buena productividad Así mismo, Portocarrero y Salome (2020) en su investigación de tipo descriptiva correlacional, concluyó estadísticamente, que hay una relación existente entre ambas variables de estudio. Lo confirman Aragón y Pacco (2021) demostraron relación positiva entre las variables de estudio y también influye en una de sus dimensiones, ya que crea un crecimiento en la productividad el cual ayuda al logro de sus objetivos y metas empresariales.

Dentro del plano local, el trabajo de investigación correlacional de Alvarado y Narváez (2018) en el vivero Forestal de Nuevo Chimbote, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables en estudio, concluyeron que existe una relación moderada entre ambas variables de estudio con el Rho de Spearman de 0.538, lo que indica una significancia alta. Lo confirman trabajos como el de LLaurí (2018) quién concluyó que el clima laboral, bajo la dimensión comunicación, tuvo un nivel malo y regular entre los trabajadores, reflejándose en su productividad quienes demuestran una debilidad con 51.3% (78 personas). Gómez y Guarniz (2019) buscaron la relación de las dos variables en un colegio particular de Chimbote, tuvieron como conclusión que el 100% de productividad en sus trabajadores debido a una buena comunicación interna, reflejando 91% de eficacia, 100% de eficiencia y 100% de adaptabilidad.

A partir de este párrafo se toparán sustentos teóricos que fundamenten el estudio de las variables en cuestión, primero se abarcará sobre la comunicación interna.

Bajo una conceptualización, la comunicación interna es tomada como un proceso en el cual permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, haciendo que este sea más interactivo (Hanna citado por Claro *et al.*, 2022) es por tal motivo que esta variable es considerada y catalogada como un factor o herramienta muy importante que forma parte de la estructura organizacional (Castro y Díaz, 2021) porque impulsa el compromiso sobre sus tareas laborales (Linjuan y O'Neil, 2019) considerándolo también como un insumo para la óptima producción de las empresas (Ishaq *et al.*, 2018). La comunicación interna se da de forma vertical y horizontal entre los altos mandos y los trabajadores de la empresa respectivamente (Popa, 2020).

La comunicación se ha vuelto un factor indispensable en las empresas y su incorporación es el foco de varias investigaciones en las últimas décadas, una de las teorías involucradas para determinar la efectividad de la comunicación interna es la teoría del intercambio social (Vercic y Men, 2023). La comunicación no es necesario entenderla individualmente, sino, tratar de relacionarla entre varias culturas, por tanto, lo que buscan las teorías sobre esta primera variable dan a entender que siempre existe conexión y desconexión con otras personas porque somos sujetos a ellos (García citado por Charry, 2018). La comunicación



organizacional se basa por ciertos principios teóricos referente a la parte interna de las empresas, entre estas teorías se encontraron a sus máximos representantes como Taylor con la teoría Clásica, Fayol con la teoría Humanística y Weber con la teoría de Sistemas (Espinoza, 2018).

La teoría más conocida de Taylor: clásica, es de estructura piramidal y de representatividad jerárquica, preserva la coordinación y control de las actividades que se realizan, no se acepta feedback porque solo es reportado al jefe inmediato, es funcionable en cualquier empresa (Picado y Sergueyevna, 2021). La teoría de Fayol hace referencia al desarrollo personal a través de nuevas habilidades en relación a la comunicación, adquiriendo una mejor capacidad sistemática de comunicación a través de cualquier medio. La teoría de sistemas por Weber se trata de una integración de los departamentos por los constantes cambios y el sistema de comunicación es voluble según su relación (Díaz, 2021).

La comunicación es un campo que ha ido alcanzando mayores coberturas, es así como Noruega (citado por Charry, 2018) hace mención que la comunicación bajo su enfoque moderno se desarrolla desde tres perspectivas y es sustentada por 3 pilares, siendo la comunicación interna una de ellas, esta ofrece varios modelos de comunicación divididos por categorías y está centrada en cuatro procedimientos que son círculo, rueda, cadena y total (Lucas citado por Charry, 2018). Bajo un enfoque multidisciplinario, este pilar en cuestión es investigado y analizado desde la comunicación. Vercic *et al.*, citado por Claro *et al.* (2022) mencionan que existen estilos de comunicación que funcionan como habilidades en la administración porque alcanzan un mejor flujo de información entre los trabajadores, aumentando eficiencia, productividad e interrelación entre las áreas (Gil *et al.*, 2022).

En referencia a las dimensiones de la comunicación interna se tomó a Tessi (citado por Yarlequé, 2018) quien menciona tres dimensiones las cuales son: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional, que buscan analizar la comunicación en sí mismo, aumentar el coeficiente de sentido y analizar el lenguaje escrito respectivamente. Del mismo modo, coinciden Cerda y Mendoza (2022) quienes aportan la importancia de tener una comunicación efectiva como parte del proceso. Por otro lado, Álvarez (citado por Fabian, 2020) menciona otras dimensiones para dar estudio a esta variable, proponiendo tres dimensiones;

preferencias conductuales, barreras de comunicación y retroalimentación, enfocadas a la óptima fluidez de comunicación. Para este trabajo de investigación se usaron como dimensiones la comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

En sentido al párrafo anterior, Henna (citado por Claro *et al.* (2022), Van Raalte *et al.* (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) manifestaron una equivocación al referirnos sobre una comunicación intrapersonal porque no es emitir mensajes y recepcionarlos, sino, se trata de un diálogo coherente. Algunos pueden considerar que este estilo de comunicarse es inevitable (Deveci y Wyatt, 2021). La comunicación interpersonal se da entre dos individuos, la cortesía es un factor que no puede faltar debido a que es una de las principales características para obtener una buena interacción entre las personas (Henna citado por Claro *et al.*, 2022; de Vito, 2019 y Tessi citado por Yarlequé, 2018), puede considerarse como un medio poco fiable porque puede confirmar o desmentir (Xie y Derakhshan, 2021). La comunicación institucional es indispensable en medida que permite obtener información eficiente entre los trabajadores de la empresa (Henna citado por Claro *et al.*, 2022; Kapur, 2020 y Tessi citado por Yarlequé, 2018).

Ahora se redactará los sustentos teóricos de la segunda variable en estudio dado bajo la productividad laboral.

La productividad se define como la relación existente entre los recursos de una empresa y la producción de bienes o servicios (Cepeda *et al.*, 2020) es conocido como el eje o motor del progreso (Coyle, 2021). La productividad va de la mano con la eficacia y eficiencia de los recursos que dispone la organización, como los bienes, capital y el recurso humano (Medina citado por Ramírez *et al.* 2022) esto aumenta la satisfacción de los usuarios y le genera más rentabilidad a la empresa. Así mismo, Cequea y Nuñez (citado por Fontalvo *et al.* 2018) confirman que el recurso humano es un factor muy importante para evaluar la productividad en la organización donde realizan un proceso, porque al tener una buena participación laboral entre ellos hará que exista una buena relación. Meller (2019) está de acuerdo con Medina (citado por Ramírez *et al.* 2022) ya que ambos coinciden en usar con eficiencia los bienes de la organización durante el proceso productivo para posteriormente obtener resultados de acuerdo con el uso de los insumos.

En referencia a las teorías relacionadas con la variable independiente se encontró el aporte teórico de Cequea *et al.* (citado por Ollague, 2018) basado en la teoría desde una perspectiva humana, mencionan la priorización de las necesidades y los deseos de las personas internas como de la misma organización, esta teoría enfoca la unificación de los deseos para el alcance de la eficiencia requerida sobre los trabajadores en cuanto a sus actividades laborales, trabajo conjunto. La teoría sobre la gestión eficaz sobre los recursos humanos está enfocada en el bienestar y la total satisfacción de las personas dentro de una empresa, esto con la finalidad de promover el aumento de la productividad a través del equilibrio de los subsistemas técnico y humano (Prokopenko citado por Rojas *et al.*, 2020).

La segunda variable vista desde un enfoque positivista va a permitir la mejora de la variable dentro de las empresas en relación al involucramiento de todas las fases principales de los procesos y las estrategias que son necesarias para su incremento, favoreciendo también el desempeño o competitividad (Manrique *et al.*, 2019). Bajo un enfoque terminológico basado en la eficiencia y eficacia, la productividad se da en base al análisis comparativo entre los recursos usados y los resultados que se obtienen a partir de ello (Fontalvo *et al.* 2018) y en relación, se mide la producción como también el uso eficiente de usar los recursos para realizar cualquier actividad (Jimenez *et al.*, citado por Ramírez *et al.*, 2022).

Gutiérrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) propone tres dimensiones las cuales están alineadas al trabajo de investigación, la primera dimensión: Eficiencia es la utilización de menos recursos por parte de los trabajadores para alcanzar cada uno de los objetivos organizacionales propuestos. La segunda dimensión es la eficacia, tiene una pequeña semejanza con la eficiencia, en este caso solo busca lograr los objetivos y no optimizar recursos. Así mismo, la tercera dimensión es la efectividad, sería la suma de la eficiencia y eficacia. Hernández (citado por Ramírez *et al.* 2022) menciona que, por mucho tiempo se utilizó estas dimensiones con la única finalidad de alcanzar resultados reales, además sirven como herramientas que, bajo un uso correcto, genera resultados positivos para los miembros de la organización. Para este trabajo se consideraron a las dos primeras dimensiones.

En base a las dimensiones tomadas para la productividad laboral, se consideró a Dyballa y Kraft (2020) quienes hacen referencia sobre la eficiencia como una capacidad humana para aprovechar al máximo los recursos propuestos o disponibles para cumplir con las actividades encomendadas. Sobre la eficacia se trata del cumplimiento de las metas propuestas en el puesto de trabajo sin importar los factores del entorno (Eller *et al.*, 2018), es por tal motivo que la eficacia y eficiencia son tomadas en conjunto, es decir, guardan una relación directa enfocadas en aumentar la productividad (Dreyfus *et al.*, 2020). La efectividad se da como producto de las dos dimensiones mencionadas y es considerado como un logro o éxito que ha alcanzado la empresa en base a todos los recursos y esfuerzos empleados para el cumplimiento de las tareas (Gibson citado por Kuswati, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

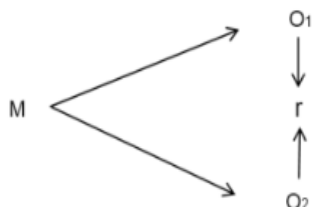
El tipo adaptado fue aplicado porque buscó resolver el problema específico de la empresa mediante soluciones prácticas. Se utilizó un enfoque cuantitativo porque empleó métodos estadísticos en el procesamiento de datos, así mismo, los resultados reflejados arrojaron información numérica para la determinación y respuesta de los objetivos (Cabezas *et al.*, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Su diseño careció de un enfoque experimental – el corte se extendió de manera transversal porque no hubo manipulaciones de ninguna variable para provocar un efecto en otro, solo se halló los sucesos ocurridos en su ambiente natural. Fue transversal porque el estudio se desarrolló en un periodo determinado. Contró con un enfoque correlacional de nivel descriptivo, ya que se describió las dos variables en investigación en base a un análisis sistemático para detallar la relación existente en ambas ante posibles sucesos (Cabezas *et al.*, 2018).

#### Figura 1.

*Esquema enfoque correlacional.*



Donde:

M: trabajadores de transportes Samanco – Huambacho S.A.

O1: comunicación interna “CI”

O2: productividad laboral “PL”

R: relación de las variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: comunicación interna (CI)

Variable 2: productividad laboral (PL)

#### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

##### 3.3.1. Población

Cuando una población es pequeña o menor a 50, se aplica el estudio a la totalidad de ese número de personas porque es recomendable estudiar a toda la población

y hacer una sola muestra de ella, llamada prueba censal (Me-Guigan citado por Tapara, 2021). En ese sentido, al tener una población de 30, esta fue tomada en su totalidad como muestra de estudio de transportes Samanco – Huambacho S.A. en Chimbote.

- Criterio de inclusión: trabajadores y conductores de la empresa en estudio.
- Criterios de exclusión: trabajadores que no son conductores y no pertenecen a la empresa de estudio.

### **3.3.2. Muestra**

La investigación sigue un tipo muestra censal, por la cantidad de trabajadores que forman la población en el marco de investigación. En ese sentido, se tomó a la totalidad de la población como muestra.

### **3.3.3. Muestreo**

No se aplicó un tipo de muestreo ya que toda la población identificada fue tomada como objeto de estudio.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Conductores de la empresa transportes Samanco – Huambacho S.A. en el periodo 2023.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos para medir las variables en estudio comunicación interna y productividad laboral se dio bajo la siguiente técnica e instrumento.

Entendiéndose como técnica a la encuesta debido a que es una de las mejores herramientas factibles y accesibles para rescatar información relevante sobre aspectos determinados y como instrumento el cuestionario porque permitió obtener información instantánea (Me-Guigan citado por Tapara, 2021).

El instrumento de la comunicación interna fue el cuestionario elaborado por la autora Suárez (2019) donde desarrolló 29 ítems de representación a las dimensiones e indicadores de la variable, dicho cuestionario fue valorada de 1 a 5 puntos, donde 1= nunca y 5= siempre.

El instrumento de la variable independiente, productividad laboral, fue una guía de observación de la autora Neyra (2018) y ha sido desarrollado bajo dos fórmulas cuantitativas que permitieron medir cada dimensión y fue valorada a razón.

Sobre la validez de los instrumentos para que puedan realizar la función de medición sobre las variables en estudio se aplicó en base a la técnica de juicio de expertos conformados por tres especialistas encargados de velar por la coherencia interna de los instrumentos y la garantía de claridad de ítems. En caso haya dificultades o inconvenientes emplearon su aporte por medio de observaciones pertinentes hasta alcanzar un instrumento válido.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos que se usó, fue obtenido por medio del valor Alpha de Cronbach, para ello fue necesario la ejecución de una prueba piloto a 10 trabajadores conductores de otra empresa que presenten características similares a la población definida para este estudio. En base a escala, el resultado que se obtendrá debió ser mayor a 0.7 para ser considerado un rango aceptado de confianza.

### **3.5. Procedimientos**

Este proyecto de investigación inició con la etapa del alcance de cartas de presentación al dueño, lo cual dio pase al acceso de información relevante de datos necesarios para el buen desarrollo de este trabajo. Luego de que se autorice el acceso a la información de la empresa en beneficios académicos, se precedió a aplicar la encuesta a los conductores de forma virtual y la guía de observación en el centro de trabajo. Luego de que se haya obtenido los datos requeridos continuó el procesamiento de datos de forma estadística para la corroboración de hipótesis y alcance del proyecto de investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método cuantitativo fue el empleado para analizar los datos obtenidos a través del instrumento aplicado y se obtuvo mediante Microsoft Excel 2021 y el software estadístico IBM SPSS versión 25 porque se realizó un estudio de enfoque cuantitativo (Cabezas *et al.*, 2018) porque permitieron manejar dinámicamente la información para la obtención de gráficos y tablas que facilitaron el manejo de datos y se cumpla los objetivos planteados. Así mismo, por medio de un procesamiento inferencial, se aplicó una prueba de normalidad para la determinación de la prueba correlacional.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el correcto desarrollo de esta investigación, se tomó en cuenta principios éticos dentro del código de ética de la Universidad César Vallejo, las cuales son: Integridad, se extrajo los aportes para fines de buen uso, educativo. Honestidad intelectual, no se manipuló aportes ni ideas de autores, se tomó la idea principal del contenido con honestidad y sinceridad. Objetividad e imparcialidad, el trato y manipulación de los resultados se dio sin preferencia por alguna variable o beneficio. Veracidad, justicia y responsabilidad, la ejecución y obtención de los resultados fue real, no hubo favoritismo ni se apostó por una variable en específica. Transparencia, se realizó el desarrollo y obtención de datos con total claridad, sin manipular datos. Autonomía, la participación durante la aplicación de cuestionario a los conductores fue voluntaria y por decisión propia, sin obligaciones.

Siguiendo con el código de ético, también se resaltaron la integridad humana, se respetó el valor de la existencia humana y se priorizó su bienestar como comodidad por encima de cualquier beneficio propio. Equidad, la información que se recaudó fue obtenida en igualdad de condiciones con un trato justo e igualitario. Respeto de la propiedad intelectual, se referenció cada aporte obtenido de otros autores como reconocimiento de su investigación. Privacidad, la manipulación de la información obtenida fue usada solo para fines académicos por lo cual es de uso profesional y bajo ética de investigación. Independencia, no se dejó manipular por intereses personales o externos, la realización del trabajo fue autónoma. Consentimiento informado, se hizo conocimiento a la empresa y brinda autorización para obtener información necesaria de interés educativo. Anonimato, los participantes estuvieron seguros de forma que no se pidió datos personales.



#### IV. RESULTADOS

Para la obtención de resultados, se emplearon dos instrumentos diferentes, un cuestionario para la comunicación interna y una guía de observación para evaluar la productividad laboral ambos aplicados hacia los trabajadores de la empresa transportes Samanco – Huambacho, S.A. en el periodo 2023.

Luego de que se haya recolectado los datos necesarios, la prueba de normalidad se aplicó con el fin de determinar la lineación de estos datos, sea distribución normal o no. A partir de ello, se observará procederá a la determinación de relación entre las variables.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad.*

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,373	30	,000	,685	30	,000
Com_interna	,158	30	,053	,929	30	,047

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. En la tabla 1 se observa ambas pruebas de normalidad, considerando una muestra de 30 trabajadores, se aplica y se analiza Shapiro-Wilk porque es la prueba considerada cuando la muestra es menor a 50 ( $n < 50$ ). Al obtener una significancia por debajo a 0.05, se valida la hipótesis alterna, la cual indica que no hay normalidad en los datos, por tanto, se considera aplicar la correlación Rho de Spearman ante la distorsión con la línea de tendencia.

**Objetivo general:** determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.

**Tabla 2**

*Correlación entre comunicación interna y productividad laboral.*

Correlaciones				
			Comunicación interna	Productividad
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. En la tabla 2 se observa el coeficiente de correlación de las variables en estudio por medio del Rho de Spearman. Según el resultado obtenido en el Rho de Spearman= 0.836, se concluye que hay una relación positivamente alta entre las variables en estudio que son la comunicación interna y la productividad. Este resultado demuestra que una varianza en la comunicación interna, la productividad se verá afectada.

**Objetivo específico 1:** determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.

**Tabla 3**

*Correlación entre comunicación interna y eficiencia.*

		Correlaciones		
			Comunicación interna	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. En la tabla 3 se analiza el coeficiente de correlación de la primera variable con las dimensiones de la segunda variable en estudio por medio del Rho de Spearman. Según el resultado obtenido en el Rho de Spearman= 0.584, se concluye que hay una conexión positivamente moderada entre la comunicación interna (V1) y la eficiencia (D1). Este resultado demuestra que una varianza en la comunicación interna, la eficiencia los trabajadores se verá afectada.

**Objetivo específico 2:** determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre comunicación interna y eficacia.*

Correlaciones			Comunicación interna	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. En la tabla 4 interpreta el coeficiente de correlación de la primera variable con las dimensiones de la segunda variable en estudio por medio del Rho de Spearman. Según el resultado obtenido en el Rho de Spearman= 0.641, se concluye que hay una conexión positivamente moderada entre la comunicación interna (V1) y la eficacia (D2). Este resultado demuestra que una varianza en la variable dependiente, la eficacia los trabajadores se verá afectada.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: no existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

H1: existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Estadístico: Rho de Spearman

**Tabla 5**

*Prueba de hipótesis general.*

Correlaciones				
		Comunicación interna		Productividad
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. Obteniendo una significancia de 0.000 y al ser menor a 0.05 permite señalar que hay una conexión estadísticamente significativa entre las variables de estudio. Esto indica que no se acepta la hipótesis nula y se acepta, en su totalidad, la alterna, indicando que existe una total conexión entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa transportes Samanco – Huambacho S.A.

### Hipótesis específica 1

Ho: no existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

H1: existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Estadístico: Rho de Spearman

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis específica 1.*

Correlaciones				
		Comunicación interna		Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. En base a una p significancia de 0.000 y al ser menor a la significancia 0.05 permite señalar que hay una correlación estadísticamente significativa entre la primera variable y la primera dimensión de la segunda variable. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta, en su totalidad, la alterna, demostrando que existe una conexión entre la primera variable de estudio y la eficiencia laboral, correspondiente a la segunda variable, de los conductores de la empresa transportes Samanco – Huambacho S.A.

## Hipótesis específica 2

Ho: no existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

H1: existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Estadístico: Rho de Spearman

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis específica 2.*

		Correlaciones		
			Comunicación interna	Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota.* Datos tomados del cuestionario y guía de observación.

Interpretación. Considerando una significancia bilateral de 0.000 y al ser menor a la significancia 0.05 permite señalar que hay una correlación estadísticamente significativa entre la primera variable y la segunda dimensión de la segunda variable. Esto indica que se rechaza absolutamente la hipótesis nula y se acepta, en su totalidad, la alterna, demostrando que existe un alto nivel de correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión eficacia laboral, correspondiente a la segunda variable, de la empresa transportes Samanco – Huambacho S.A.

## V. DISCUSIÓN

El estudio se centra en la conexión entre productividad y comunicación interna en Transportes Samanco - Huambacho S.A., una empresa reconocida en Chimbote en el año 2023. Analiza cómo las tácticas de comunicación impactan la productividad, la felicidad laboral y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La comunicación interna puede verse obstaculizada por problemas que incluyen canales inadecuados y obstáculos de comunicación, a pesar de ser esencial para un ambiente de trabajo productivo y operaciones fluidas. Para identificar áreas problemáticas y sugerir soluciones para mejorar la comunicación dentro de la organización y mejorar el desempeño laboral, intentamos comprender los patrones de comunicación dentro de la organización y su influencia en la productividad.

Para dar inicio al desarrollo de la investigación, se contó con la técnica de cuestionario y guía de observación. Luego de la recolección de data confiable del periodo 2023 por medio de la revisión documental y, posterior a ello, de haber realizado el procesamiento de las mismas en programas estadísticos, es que, a raíz de ello, se obtuvo los resultados de la investigación y, posteriormente de haber comparado los resultados hallados con los hallazgos de estudios de otros investigadores y las teorías del tema tratado, se adjuntaron las siguientes discusiones:

En referencia a la tabla 2 que corresponde al objetivo general, respecto a ello, se pudo hallar y afirmar la existencia de una conexión positivamente alta entre la comunicación interna y la productividad laboral, con un Rho de Spearman de 0.836, indica que una variación o alteración en la variable independiente, la variable dependiente sobre los trabajadores de la empresa en estudio se verá afectada sea positiva o negativamente; así mismo, al obtener una significancia de 0.000 (menor a 0.05), se procede a aceptar la hipótesis alterna de la investigación que indica una relación estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio. Estos resultados coinciden con Lopez (2020) halló una conexión significativa entre la las variables de estudio con un Rho de Spearman de 0.632, de la misma manera coinciden Chorres y Chorres (2022) con una correlación Rho de 0,868.

Coincidentemente, Montes (2019) en su trabajo de investigación también logró demostrar que existe una conexión entre la comunicación interna y la productividad



laboral, mediante la correlación Rho de Spearman, obtuvo un coeficiente de 0,503 lo que indicó una relación positiva y de nivel moderado. En cuanto a la comprobación de hipótesis, aceptó la alterna al obtener una significancia menor de 0.05, la cual demuestra una relación estadísticamente significativa. De igual forma, coincide Ponce (2019) quien demostró la relación positiva en ambas variables con un coeficiente Rho de Spearman de 0.564 y con una significancia menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna que indica una relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral.

En coincidencia sobre el hallazgo de relación obtenido, Rodríguez (2023) menciona efectos de la ausencia de una buena comunicación organizacional interna como son la generación de un ambiente tenso y poco propicio para laborar, renuncias o constante rotación de personal. Afecta el trabajo en equipo, el incumplimiento de los resultados y perjudica el alcance de los objetivos y limitando el desarrollo del colaborador, reduciendo su aporte en la empresa (Bello y Bello, 2022). En efecto a ello, Meller (2019) está de acuerdo con Medina (citado por Ramírez *et al.* 2022) ya que ambos coinciden en usar con eficiencia los bienes de la organización durante el proceso productivo para posteriormente obtener resultados de acuerdo con el uso de los insumos. Así mismo, la ausencia de comunicación interna imposibilita la obtención de buenos resultados para una organización y con ello, se percibe la falta de creatividad, cohesión, libertad de innovar, desempeño y productividad (Lalić *et al.*, 2020; Castro y Díaz, 2021).

En referencia a la tabla 3 que corresponde al primer objetivo específico, respecto a ello, se pudo hallar y afirmar la existencia de una conexión positivamente moderada entre la variable y dimensión de estudio, con un Rho de Spearman de 0.584, esto indica que una falta de comunicación interna puede afectar de forma negativa a la eficiencia de trabajo o caso contrario; así mismo, al obtener una significancia de 0.000, se procede a aceptar la hipótesis alterna de la investigación que hace referencia a una relación estadísticamente significativa entre la primera variable y la dimensión. Así coinciden Arévalo y Valdez (2019) en su trabajo quienes concluyeron que existe una conexión significativamente directa entre la comunicación interna con la eficiencia con un Rho de 0.255, indicando una relación positivamente débil a diferencia del resultado obtenido en la presente investigación que fue una relación positivamente moderada.

De igual forma, respecto al hallazgo anterior, lo confirman Ramirez y Parrilla (2020) quienes concluyeron que existe una relación positiva entre las variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de 0.692 que indica una relación de nivel moderado, considerando que  $p$  es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna que indica una correlación estadísticamente significativa. De igual forma, Carbajal y Yngaruca (2020) en su trabajo realizado, coincidieron con los resultados de esta investigación, indicando una alta conexión entre las variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de 0.569 que indica correlación positivamente moderada, con una  $p$  bilateral de 0.000, se acepta la hipótesis alterna.

Del mismo modo Rivera (2019) y en su trabajo respectivo demostró la relación directa entre las dimensiones trabajadas en ambas variables, por tanto, se encuentra una conexión entre la variable comunicación interna y productividad. En coincidencia a ello, la comunicación interna es un proceso que permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, esto se vuelve más interactivo (Hanna citado por Claro *et al.*, 2022) es por ello que la comunicación interna es considerada como un factor o herramienta muy importante que forma parte de la estructura organizacional (Castro y Díaz, 2021) porque impulsa el compromiso sobre sus tareas laborales (Linjuan y O'Neil, 2019) considerándolo también como un insumo para la óptima producción de las empresas (Ishaq *et al.*, 2018).

En referencia a la tabla 4 que corresponde al segundo objetivo específico, respecto a ello, se pudo hallar y afirmar la existencia de una conexión positivamente moderada entre la variable y dimensión de estudio, con un Rho de Spearman de 0.641, esto indica que un mal o buen gestionamiento de la comunicación interna puede provocar efecto negativo o positivo sobre la eficacia ; así mismo, al obtener una significancia de 0.000, se procede a aceptar la hipótesis alterna de investigación que indica una relación estadísticamente significativa entre la primera variable y la segunda dimensión. Coincidiendo, Arévalo y Valdez (2019) en su trabajo concluyeron que existe una conexión significativa directa entre la variable comunicación interna con la eficacia con un Rho de Pearson=0.032 (relación positiva), a diferencia del resultado obtenido en esta investigación se obtuvo un Rho de 0.641 que resalta relación positiva y moderada.

Coincidentemente con los resultados anteriores, los autores Portocarrero y Salome (2020) en su trabajo concluyeron estadísticamente, que si existe conexión entre ambas variables de estudio ya que determinaron que la falta de canales de comunicación dentro de la empresa o la presencia de desinformación entre los trabajadores genera varios factores negativos como la desconfianza, malos entendidos, desmotivación, desalientos, deficiencia en las labores , lo que produce una disminución total en la productividad, afectando los resultados de la empresa. En relación a ello, Cruz (citado por Barreto y Nuñez, 2021) afirma que aplicar la comunicación interna genera en los trabajadores, fidelidad, perfil de pertinencia y apropiación sobre la entidad, haciendo que se sientan motivados con ideas claras y definidas, enfocadas a las metas, valores y objetivos laborales.

Así también lo confirman teóricamente Aragón y Pacco (2021) indicando que la productividad creciente ayuda al logro de sus objetivos y metas empresariales. Lo antes mencionado es respaldado por Gómez y Guarniz (2019) en su trabajo de investigación, quienes tuvieron como conclusión la existencia del 100% de productividad en sus trabajadores debido a una buena comunicación interna, esto refleja el 91% de eficacia, 100% de eficiencia y 100% de adaptabilidad. En efecto, coinciden estudios que demuestran la presencia de una buena administración o manejo de la comunicación interna promueve la productividad, garantizando el alcance de objetivos (Pineda, 2019) porque ante trabajadores eficientes existe mejora en la productividad (Luna *et al.*, 2020) y esto incrementa ante buenos modelos de comunicación (Diaz y Colmenares, 2019).

Se muestra un vínculo directo entre la productividad de los trabajadores y el calibre de la comunicación interna. Los equipos con buenas líneas de comunicación suelen exhibir mejores niveles de rendimiento y satisfacción laboral. Además, es evidente que la ejecución de tácticas de comunicación particulares, incluida la realización de reuniones frecuentes, el uso de plataformas digitales para la cooperación y la provisión de retroalimentación continua, puede influir positivamente en la eficacia operativa y la unidad del equipo. El hallazgo obtenido permite comprender que, para incrementar la productividad y el bienestar de los trabajadores en Transportes Samanco - Huambacho S.A., se deben fortalecer y optimizar los canales de comunicación interna.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, que buscó determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Según los resultados obtenidos bajo un Rho de Spearman= 0.836, se concluye que hay una conexión positivamente alta entre la variable independiente comunicación interna y variable dependiente productividad. Este resultado demostró que una varianza en la comunicación interna, la productividad de la empresa se verá afectada. Así mismo, con una significancia  $\alpha= 0.000$  permitió señalar que hay una conexión estadísticamente significativa entre las variables.
2. Según el primer objetivo específico, que buscó determinar la conexión que existe entre la comunicación interna y eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Según los resultados obtenidos bajo un Rho de Spearman= 0.584, se concluye que hay una conexión positivamente moderada entre la comunicación interna y la eficiencia de los conductores. Este resultado demuestra una vez más que, una alteración o cambios en la comunicación interna, la eficiencia se verá afectada. Así mismo, con una significancia  $\alpha= 0.000$  permitió señalar que hay una correlación estadísticamente significativa entre la primera variable y la primera dimensión de la segunda variable.
3. Según el segundo objetivo específico, que buscó determinar si hay una conexión positiva entre la comunicación interna y eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Según los resultados obtenidos bajo un Rho de Spearman= 0.641, se concluye que hay una conexión positivamente moderada entre la comunicación interna y la eficacia. Este resultado comprueba la conexión directa entre la dimensión y variable, lo que significa que hay variaciones en la comunicación interna que afecta la eficacia. Así mismo, con una significancia  $\alpha= 0.000$  permitió señalar que hay una correlación estadísticamente significativa entre la primera variable y la segunda dimensión de la segunda variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Promover la directiva haga más uso de las plataformas digitales como whatsapp haciendo que sea un medio de comunicación formal, para uso de trabajo y se evite los mensajes fuera de contexto laboral, aplicación que en su mayoría ayudaría a facilitar las coordinaciones, reuniones y seguimientos a largas distancias, ya que recorren trayectos muy largos, en caso de que los resultados del uso de la plataforma sean favorables, la empresa está en una buena postura para continuar y seguir usando nuevas plataformas.
2. Otorgar incentivos laborales no económicos tales a la flexibilidad de horarios, reconocimiento por logros alcanzados a los trabajadores, con la finalidad que ayude a fomentar la motivación e integración entre los miembros, para que en base a los resultados la empresa tenga trabajadores productivos, comprometidos con las metas y objetivos de la empresa.
3. Realizar reuniones integradoras donde todos los conductores lleven a cabo diferentes actividades o dinámicas, tales como las pausas activas que promueve la actividad física como los campeonatos en el polideportivo de Casuarinas, los estiramientos o ejercicios breves de 10 minutos, juegos de equipo de 15 minutos, responsabilidad para el cumplimiento de las metas y en llegar temprano al centro de trabajo y a las reuniones integradoras y compromiso sobre su disponibilidad de los conductores para que ayuden y contribuyan con buena actitud e iniciativa en su participación de las reuniones, ayuda a la integración de todos los trabajadores, en caso de que los resultados de las dinámicas sean favorables, la empresa puede tomar la decisión de seguir con las actividades y con eso aumentar la comunicación interna y por ende la productividad en todos sus trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alvarado, A. y Narváez, J. (2018). *Comunicación interna y productividad en los trabajadores del centro recreacional Vivero Forestal de la Ciudad de Chimbote – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36157/Alvarado\\_GA-Narv%c3%a1ez\\_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36157/Alvarado_GA-Narv%c3%a1ez_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aragón, A. y Pacco, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison\\_Aragon\\_Ruth\\_Pacco\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison_Aragon_Ruth_Pacco_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, L. y Valdez, J. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Revista Cientifi-k*, 7(1), 55-60. <http://dx.doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Avilés, P. y Campos, V. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME?. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7), 47-66. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52/89>
- Barreto, G. y Nuñez, J. (2021). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa – Huaraz – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76753/Barreto\\_SGJ-Nu%c3%b1ez\\_QJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76753/Barreto_SGJ-Nu%c3%b1ez_QJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bello, L. Y Bello, L. (2022). *La comunicación estratégica interna y su influencia en la productividad corporativa en el siglo XXI*. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4508/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Breit, E., Song, X., Sun, L. & Zhang, J. (2019). CEO power and labor productivity. *Accounting Research Journal*, 32(2), 148-165. <https://doi.org/10.1108/ARJ-05-2016-0056>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. *Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carbajal, H. e Yngaruca, J. (2020). *Análisis de la comunicación interna y su relación con la productividad laboral en la empresa Soyuz – La Victoria*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82411/Carbajal\\_MHC\\_Yngaruca\\_BJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82411/Carbajal_MHC_Yngaruca_BJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, A., Díaz, P. y Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 55, 29-51. <http://doi.org/10.15198/seeci.2022.e768>
- Castro, A., y Díaz, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital. Revista de comunicación, Estudios mediáticos y Procesos Sociales*, (20). <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Cepeda, M., Green, A., Billing, C., Collinson, S. & Pan, F. (2020). *Improving understanding and measurement of productivity*. <https://www.birmingham.ac.uk/documents/college-social-sciences/business/research/city-redi/policy-briefings/policy-briefing-defining-productivity-c.pdf>
- Cerda, R. y Mendoza, S. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105162/Cerda\\_CRM-Mendoza\\_ESJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105162/Cerda_CRM-Mendoza_ESJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chorres, S. y Chorres, Y. (2022). *Comunicación efectiva y productividad en los empleados en tiempos de Covid-19 en la empresa SALT Frozen S.A.C. Piura, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101809/Chorres\\_TSC-Chorres\\_TYC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101809/Chorres_TSC-Chorres_TYC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Claro, C., Ayala, M. y Pablo, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen al ranking Great Place to Work® Chile. *Revista Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación*, 21(41), 204. <https://doi.org/10.22395/anqr.v21n41a4>
- Coyle, D. (2021). *The idea of Productivity. Economic and Social Research Council*. [https://www.bennettinstitute.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2020/12/The\\_idea\\_of\\_productivity.pdf](https://www.bennettinstitute.cam.ac.uk/wp-content/uploads/2020/12/The_idea_of_productivity.pdf)
- Cyrielle, G., Kraemer, E. & Lorenz, E. (2022). The effects of digital transformation on innovation and productivity: Firm-level evidence of South African manufacturing micro and small enterprises. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121785>
- Deveci, T. & Wyatt, M. (2021). Reflective writing and the self-perceived development of intrapersonal communication skills among first-year university students in the UAE. *International and Multidisciplinary Perspectives*, 23(1), 68-80. <https://doi.org/10.1080/14623943.2021.1978066>
- DeVito, J. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (15va ed.). Pearson, Always Learning. <https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/4/0134624440.pdf>
- Díaz, D. y Colmenares, B. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas*. [Tesis de pregrado, Universidad ECCI].



<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/984/Comunicacion%20organizacional%20como%20fundamento%20para%20la%20productividad%20en%20empresas%20competitivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, R. (2021). Theory of Corporate Communication. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 2393-2416. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2519>

Dreyfus, D., Nair, A., & Talluri, S. (2020). The Impact of Chain Organisation Size on Efficiency and Quality of Affiliated Facilities Implications for Multi-Unit Organizational Forms. *Production and Operations Management.*, 29(7), 1605-1623. <https://doi.org/10.1111/poms.13177>

Dyballa, K. & Kraft, K. (2020). *(In)Efficiency of Employment Offices: A Study on Welfare Benefits Determination – Is There a Trade-off between Time Saving Case Management and Quality of Decisions?* <https://docs.iza.org/dp13399.pdf>

El Peruano. (2023). Teletrabajo y comunicación interna. *Diario El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/207995-teletrabajo-y-comunicacion-interna>

Eller, L., Lev, E., Yuan, C. & Vreeland, A. (2018). Describing Self-Care Self-Efficacy: Definition, Measurement, Outcomes, and Implications. *International Journal of Nursing Knowledge*, 29(1), 38-48. <https://doi.org/10.1111/2047-3095.12143>

Espinoza, L. (2018). *La comunicación organizacional interna en la productividad de la industria metálica Mislin S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19453/Espinoza\\_CLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19453/Espinoza_CLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Fabian, D. (2020). *Relación de imagen corporativa y comunicación interna en los alumnos del colegio Santo Domingo de Jicamarca, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60796/Fabian\\_CHDA-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60796/Fabian_CHDA-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gil, L., Martínez, G. y Rodríguez, C. (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>
- Gómez, M. y Guarniz, L. (2019). *Comunicación organizacional y productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi buen Jesús, Chimbote – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40871/G%c3%b3mez\\_LMM-Guarniz\\_GLX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40871/G%c3%b3mez_LMM-Guarniz_GLX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, M. (2020). *Comunicación y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa EMAPA San Martín S.A. Tarapoto, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55977/B\\_Guerrero\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55977/B_Guerrero_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2018. Censos Nacionales 2018: XII de Población y VII de Vivienda*. INEI [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)
- International Labour Organization. (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond. A Practical Guide*. ILO. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms\\_751232.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf)
- Ishaq, M., Nandi, B. & Kivanc, K. (2018). Impact of modern communication infrastructure on productivity, production structure and factor demands of US industries: Impact revisited. *Telecommunications Policy*. 42(6), 433-451. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.03.008>

- Kapur, R. (2020). *The Concept of Organizational Communication*. [https://www.researchgate.net/publication/345156305\\_The\\_Concept\\_of\\_Organizational\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/345156305_The_Concept_of_Organizational_Communication)
- Kuswati, Y. (2019). The Concept of Organizational Communication. *Budapest International Research and Critics Institute*, 2(4). <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/636/pdf>
- Lalić, D., Milić, B. & Stanković, J. (2020). Internal Communication and Employee Engagement as the Key Prerequisites of Happiness. *Emerald Publishing Limited*, 5, 75-91. <https://doi.org/10.1108/S2398-391420200000005007>
- Linjuan, M. & O'Neil, J. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110-132. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2019.1575830>
- Llaurí, J. (2018). *Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote. 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28987/LLauri\\_GJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28987/LLauri_GJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, A. (2020). *Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66373/Lopez\\_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66373/Lopez_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, K., Ordoñez, J., Sarmiento, W. y Zamora, E. (2020). La productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(4), 113-128. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1455>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>

- Maureen, M. (2020). Effective internal communication and employee performance – a case of the anglican church of Kenya Makuendi Diocese. *Repository Daystar*.  
<http://repository.daystar.ac.ke/bitstream/handle/123456789/3357/Effective%20Internal%20Communication%20and%20Employee%20Performance-%20A%20Case%20of%20The%20Anglican%20Church%20of%20Kenya%20Makueni%20Diocese.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual*. Corporación de estudios para Latinoamérica.  
<http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b6681c37-4496-472c-b311-4c1202e2d42c/content>
- Neyra, A. (2018). *Aplicación del kaizen para la mejora de la productividad en el área de producción de lavavajillas, empresa Yobel SCM Los Olivos 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36875/Neyra\\_CAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36875/Neyra_CAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nurhendi, R., Azry, M. & Hamzah, N. (2019). Review on factors influencing labour productivity in construction project. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 7(6), 837-844. <https://goo.su/32Ehcj>
- Ollague, J. (2018). *Motivación laboral y productividad del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/861/Ollague%20Alvarez%2c%20Javier%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Strategic Communications*. ONU.  
<https://www.un.org/en/department-global-communications/strategic-communications>
- Owusuwaa, B. (2021). *Internal communication and employee performance: a study of Accra Technical University*. [Tesis de maestría, Ghana Institute of Journalism].  
<https://repository.gij.edu.gh/bitstream/handle/gijdr/211/Internal%20Communication%20Tools%20and%20Employee%20Performance%20Study%20of%20Accra%20Technical%20University.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua – Ecuador. *Revista PODIUM*, (36), 23-34.  
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Picado, A. y Sergueyevna, N. (2021). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista científica de FAREM-Estelí*, 96-114  
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ponce, D. (2019). Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú. [Tesis de pregrado, 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](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5851/T010_43303533_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Popa, F. (2020). Internal communication during the crisis. case study-Suceava County Hospital. *European Integration-Realities and Perspectives. Proceedings*, 15(1).  
<https://proceedings.univdanubius.ro/index.php/eirp/article/view/2025>
- Portocarrero, S. y Salome, N. (2020). *La comunicación interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede*

*Lince año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3791/Sandra%20Portocarrero\\_Norma%20Salome\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3791/Sandra%20Portocarrero_Norma%20Salome_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, G., Magaña, D. y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Revista Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20). <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Ramirez, K. y Parrila, L. (2020). *Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruano Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4238/Katy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4238/Katy_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Rivera, B. (2022). *Comunicación interna y productividad laboral en servidores del Estado Peruano*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5964/Brooks\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/5964/Brooks_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos*. [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rodríguez, S. (2023). *Gestión de la comunicación interna y la productividad laboral en la Corporación B&C S.C.C sucursal Baños de Agua Santa. Ambato*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37725/1/035%20AE.pdf>

Rojas, J., Céspedes, R. y Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco – 2015. *Revista UNAS*, 8(11). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194/207>

- Suarez, E. (2020). *Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E. 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41035/Suarez\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41035/Suarez_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tapara, J. (2021). *Cableado estructurado en la red de comunicación de datos de la unidad ejecutora 006 Devida Pichari La Convención Cusco.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3570>
- Van Raalte, J., Vincent, A. & Dickens, Y. (2019). Dialogical Consciousness and Descriptive Experience Sampling: Implications for the Study of Intrapersonal Communication in Sport. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00653>
- Vercic, A. & Men, L. (2023). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *Public Relations Review*, 49(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811122001345?via%3Dihub>
- Xie, F. & Derakhshan, A. (2021). A Conceptual Review of Positive Teacher Interpersonal Communication Behaviors in the Instructional Context. *Front. Psychol*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.708490>
- Yarlequé, M. (2018). *Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurin 2018.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19555?locale-attribute=es>
- Yun, J., Ruoyu, S., Weiting, T. & Yeunjae, L. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1.**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

#### **RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV**

Título de la investigación: Comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023

Investigador (a) (es):

Capristano Ramirez, Lucia Soledad

Rosales Lujerio, Milagros Marisol

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A, Chimbote, 2023”, cuyo objetivo es Determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución transportes Samanco – Huambacho S.A.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el presente trabajo de investigación se generará información novedosa sobre relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A. en Chimbote en el año 2023

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “La comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023”.
2. Esta encuesta y observación tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos para cada una y se realizará en el ambiente de la institución transportes Samanco – Huambacho S.A. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



**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.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Capristano Ramirez, Lucia Soledad o Rosales Lujerio, Milagros Marisol, email lcapristano@ucvvirtual.edu.pe o mrosaleslu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Chauca Quiñones, Maria Elena email mchaucaq@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Jony Wilfredo Molina Castello

Fecha y hora: 29 de mayo, 2023 3:18 p.m.



EMPRESA DE TRANSPORTES  
SAMANCO HUAMBACHO S.A  
DIRECTOR GERENTE  
Jony Wilfredo Molina Castello

## Anexo 2.

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: Transportes Samanco – Huambacho S.A.	RUC: 20445246868
Nombre del Titular o Representante legal: Jony Wilfredo Molina Castello	
Nombres y Apellidos: Jony Wilfredo Molina Castello	DNI: 15712053

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) autorizo [X], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Capristano Ramirez, Lucia Soledad Rosales Lujerio, Milagros Marisol.	DNI: 71414368 75207775

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: 29 de mayo, 2023 3:18 p.m.

Firma y sello: \_\_\_\_\_

EMPRESA DE TRANSPORTES  
SAMANCO HUAMBACHO S.A.  
DIRECTOR GERENTE  
Jony Wilfredo Molina Castello

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

### Anexo 3.

## FICHA DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA EP ADMINISTRACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023

Autor(es): Capristano Ramirez Lucia Soledad y Rosales Lujerio Milagros Marisol

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organización

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chimbote, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2\_ PREGRADO\_PI\_LN\_C1\_08

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: mchaucaq@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

#### **Anexo 4.**

### **INFORME DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA EP ADMINISTRACIÓN**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Comunicación interna y su relación en la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023”, presentado por los autores Capristano Ramirez, Lucia Soledad y Rosales Lujerio Milagros Marisol, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

**Anexo 5.**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

**Tabla 8**

*Matriz de operacionalización.*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Medición
Comunicación interna	Proceso en el cual permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, haciendo que este sea más interactivo (Hanna citado por Claro <i>et al.</i> 2022)	La comunicación interna es un proceso que permite obtener información a través de la comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal y comunicación institucional, evaluado con un cuestionario compuesto de 29 ítems.	Comunicación interpersonal	Vertical	1 - 2 3 - 4 5 - 7	Escala Likert	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Horizontal			
				Transversal			
			Comunicación intrapersonal	Nivel cognoscitivo (razón)	8 - 11		
				Nivel afectivo (emoción)	12 - 17		
				Nivel conativo (acción)	18 - 21		
			Comunicación institucional	Escucha activa	22 - 24		
				Empatía	25 - 27		
				Asertiva	28 - 29		
Productividad laboral	Relación óptima existente entre los recursos de una empresa y la producción de bienes o servicios (Cepeda <i>et al.</i> , 2020)	La productividad laboral busca demostrar la optimización de recursos a través de la eficiencia y eficacia, evaluado con una guía de observación con dos fórmulas.	Eficiencia	Índice de eficiencia	$IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100$	Razón	Razón
			Eficacia	Índice de eficacia	$IEFC = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100$		

## Anexo 6.

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Cuestionario de Comunicación Interna

Estimado (a) Sr. (a) Este cuestionario es para un trabajo de investigación. Agradecería su colaboración respecto a las preguntas planteadas. Muchas gracias por tu colaboración. Mediante la presente encuesta se busca recoger la información necesaria respecto al análisis de la comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A. Instrucciones: En el siguiente listado de afirmaciones marque con un "x" la opción que mejor describa a la situación de la empresa.

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

**Tabla 9**  
Cuestionario Comunicación interna.

V1. Comunicación interna				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Comunicación interpersonal	Comunicación vertical	1	Los directivos tienen una comunicación eficiente con los trabajadores.					
		2	Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los trabajadores.					
	Comunicación horizontal	3	Considero que existe una comunicación fluida entre los directivos de la empresa.					
		4	La comunicación interpersonal es equilibrada entre los miembros de la empresa.					
	Transversal	5	El trato cordial entre los miembros de la empresa es fluido.					
		6	Considero que la comunicación muchas veces es distorsionada por una mala información.					
		7	Considero que una mala información causa conflictos entre el equipo de trabajo.					
Comunicación intrapersonal	Nivel cognoscitivo (razón)	8	Algunas veces no soy capaz de transmitir mi idea en la empresa.					
		9	En la empresa existe temor de opinar acerca de lo que se piensa.					
		10	En la empresa pienso antes de emitir una opinión.					
		11	En la empresa pienso y debato internamente para solucionar un problema.					
	Nivel afectivo (emoción)	12	Pienso que mis ideas no se tomarán en cuenta por la empresa.					
		13	Considero que hay mejores ideas que las mías en las reuniones con los compañeros.					
		14	Considero que es importante manifestar la opinión para poder ser debatido en el grupo de trabajo.					
		15	Considero que cada opinión es importante y me gusta saber diferentes formas de pensar.					
		16	Reconozco que soy tímido por eso no opino.					
	Nivel conativo (acción)	17	Me cuesta encontrar la manera clara y precisa de decir lo que quiero expresar.					
		18	Considero que los trabajadores saben comunicarse de manera adecuada.					
		19	Escucho la opinión de los demás.					
20		Considero que la confianza en uno mismo genera entusiasmo para comunicarme con gran facilidad.						
21		Escucho la opinión de los demás y acepto, aunque no esté de acuerdo con ellos.						
Comunicación institucional	Escucha activa	22	Mis compañeros y yo tenemos respeto y valoramos cualquier aporte recibido.					
		23	Mis compañeros y yo evaluamos y analizamos las opiniones de los demás.					
		24	Me siento escuchado por la empresa y mi opinión es importante.					
	Empatía	25	Me identifico con mis compañeros cuando ellos tienen dificultades para la realización de sus viajes					
		26	Los directivos de la empresa tienen la capacidad de procesar los mensajes con empatía					
	Asertiva	27	Mis compañeros y yo escuchamos atentamente las opiniones de los demás trabajadores.					
28		Mis compañeros y yo respondemos y contribuimos positivamente a las opiniones de los demás.						
29		Mis compañeros y yo evitamos los conflictos y discusiones cuando emitimos opiniones.						

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

DATOS DEL EMPLEADOR				
RAZON SOCIAL	RUC	DIRECCION	TIPO DE ACTIVIDAD ECONOMICA	N° TRABAJADORES
FECHA DE OBSERVACIÓN	RESPONSABLE DE AREA OBSERVADA		RESPONSABLE DE OBSERVACIÓN	
OBJETIVO DE LA OBSERVACIÓN				
RESULTADO DE OBSERVACIÓN				

RESPONSABLE DE REGISTRO		
<b>NOMBRE</b>		<b>FIRMA</b>
<b>CARGO</b>		
<b>FECHA</b>		



**Tabla 10***Guía de observación productividad laboral.*

<b>V2. PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
NUMERO DE DIAS	TRABAJADOR	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)		TIEMPO ÚTIL (MINUTOS)		EFICIENCIA (%)
		HORAS	MINUTOS	HORAS	MINUTOS	
1	Trabajador 1					
2	Trabajador 2					
3	Trabajador 3					
4	Trabajador 4					
5	Trabajador 5					
6	Trabajador 6					
7	Trabajador 7					
8	Trabajador 8					
9	Trabajador 9					
10	Trabajador 10					
11	Trabajador 11					
12	Trabajador 12					
13	Trabajador 13					
14	Trabajador 14					
15	Trabajador 15					
16	Trabajador 16					
17	Trabajador 17					
18	Trabajador 18					
19	Trabajador 19					
20	Trabajador 20					
21	Trabajador 21					
22	Trabajador 22					
23	Trabajador 23					
24	Trabajador 24					
25	Trabajador 25					
26	Trabajador 26					
27	Trabajador 27					
28	Trabajador 28					
29	Trabajador 29					
30	Trabajador 30					

**V2. PRODUCTIVIDAD LABORAL**

NUMERO DE DIAS	TRABAJADOR	NUMERO DE VIAJES LOGRADOS	NUMERO DE VIAJES PLANIFICADOS	EFICACIA (%)
1	Trabajador 1			
2	Trabajador 2			
3	Trabajador 3			
4	Trabajador 4			
5	Trabajador 5			
6	Trabajador 6			
7	Trabajador 7			
8	Trabajador 8			
9	Trabajador 9			
10	Trabajador 10			
11	Trabajador 11			
12	Trabajador 12			
13	Trabajador 13			
14	Trabajador 14			
15	Trabajador 15			
16	Trabajador 16			
17	Trabajador 17			
18	Trabajador 18			
19	Trabajador 19			
20	Trabajador 20			
21	Trabajador 21			
22	Trabajador 22			
23	Trabajador 23			
24	Trabajador 24			
25	Trabajador 25			
26	Trabajador 26			
27	Trabajador 27			
28	Trabajador 28			
29	Trabajador 29			
30	Trabajador 30			

**V2. PRODUCTIVIDAD LABORAL**

NUMERO DE DIAS	TRABAJADOR	EFICIENCIA (%)	EFICACIA (%)	PRODUCTIVIDAD (%)
1	Trabajador 1			
2	Trabajador 2			
3	Trabajador 3			
4	Trabajador 4			
5	Trabajador 5			
6	Trabajador 6			
7	Trabajador 7			
8	Trabajador 8			
9	Trabajador 9			
10	Trabajador 10			
11	Trabajador 11			
12	Trabajador 12			
13	Trabajador 13			
14	Trabajador 14			
15	Trabajador 15			
16	Trabajador 16			
17	Trabajador 17			
18	Trabajador 18			
19	Trabajador 19			
20	Trabajador 20			
21	Trabajador 21			
22	Trabajador 22			
23	Trabajador 23			
24	Trabajador 24			
25	Trabajador 25			
26	Trabajador 26			
27	Trabajador 27			
28	Trabajador 28			
29	Trabajador 29			
30	Trabajador 30			

## Anexo 7.

### FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

---

Nombre:	Cuestionario de comunicación interna
Autores:	Edith Lourdes Suárez Aguilar (2019)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Ítems:	29 preguntas
Aplicación:	Individual
Ámbito de aplicación:	Transportes Samanco – Huambacho S.A.
Duración:	15 min
Finalidad:	Apreciación de la comunicación interna entre los trabajadores de la empresa en estudio
Medición:	1 a 5 puntos, donde 1= nunca y 5= siempre
Escala de medición:	Escala de Likert
Materiales:	Formulario de Google
Confiabilidad:	0,923

---

## FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

---

Nombre:	Guía de observación de productividad laboral
<hr/>	
Autores:	Angélica Judith Neyra Cabello (2018)
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Ítems:	2 fórmulas
Aplicación:	Individual y colectiva
Ámbito de aplicación:	Transportes Samanco – Huambacho S.A.
Duración:	10 min
Finalidad:	Apreciación de la productividad laboral de la empresa en estudio
Medición:	Razón
Escala de medición:	Razón
Materiales:	Hoja bond y lapiceros
Confiabilidad:	0,924

---

## Anexo 8.

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### - Coeficiente Alfa de Cronbach -

#### I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario sobre comunicación interna  
1.2. Número de ítems : 29  
1.3. Unidades muestrales : 10

#### II. Prueba estadística de confiabilidad:

##### Coeficiente Alfa de Cronbach

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

##### Donde:

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

$K$  : Número de ítems del instrumento

$S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

#### III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	29

**Prueba de Confiabilidad del Instrumento**  
**- Coeficiente Alfa de Cronbach -**

**I. Datos informativos:**

- 1.1. Instrumento : Guía de observación sobre productividad  
laboral
- 1.2. Número de ítems : 4
- 1.3. Unidades muestrales : 10

**II. Prueba estadística de confiabilidad:**

**Coeficiente Alfa de Cronbach**

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

**Donde:**

- $\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- $K$  : Número de ítems del instrumento
- $S_i^2$  : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$  : Varianza total del instrumento

**III. Coeficiente de confiabilidad:**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	4

Anexo 9.

PRINT DE TURNITIN

Figura 2

Reporte Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2264933378&ts=1&u=1088032488&lang=es&ro=103

feedback studio LUCIA SOLEDAD CAPRISTANO RAMIREZ | Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huamb...

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**  
Capristano Ramirez, Lucia Soledad (orcid.org/0000-0002-2537-5584)  
Rosales Lujerio, Milagros Marisol (orcid.org/0000-0001-5531-4822)

**ASESORA:**  
Dra. Chauca Quifones, María Elena (orcid.org/0000-0002-2379-4937)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**  
**2023**

**Resumen de coincidencias**  
**19 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6 cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
7 www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8 revista.gnerando.org Fuente de Internet	<1 %
9 www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
10 educas.com.pe Fuente de Internet	<1 %
11 www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 7748 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

14:33 26/12/2023




Anexo 10.

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Figura 3

Validación según juicio de experto 1.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	Xandor Luis Advanza Cordero		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica	( )	Social ( )
	Educativa	( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	( )	
	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:**

Nombre de la Prueba:	- cuestionario escala, ordinal - Guía de observación - región
Autor(es):	Br. Suarez Aguilar, Edith Lourdes – Cuestionario Comunicación interna Neyra Cabello, Angelica Judith – Guía de observación Productividad Laboral
Procedencia:	De la autora Suárez Aguilar, cuestionario adaptado por autores del proyecto de investigación De la autora Neyra Cabello – Guía de observación adaptado por autores del proyecto de investigación
Administración:	- cuestionario virtual - Guía de observación - presencial
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de Transporte Samanco – Huambacho S.A.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 2 indicadores y 2 fórmulas de medición. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- Variable 1:** Comunicación interna  
Proceso en el cual permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, haciendo que este sea más interactivo (Hanna citado por Claro et al., 2022)
- Variable 2:** Productividad laboral  
Relación óptima existente entre los recursos de una empresa y la producción de bienes o servicios (Cepeda et al., 2020)

 INVESTIGA UCV

1

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación interpersonal	Claro et al. (2022), de Vito (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación interpersonal se da entre dos individuos, por tanto, la cortesía es un factor que no puede faltar debido a que es una de las principales características para obtener una buena interacción entre las personas.
	Comunicación intrapersonal	Claro et al. (2022), Van Raalte et al. (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) manifestaron una equivocación al referirnos sobre una comunicación intrapersonal porque no es emitir mensajes y recepcionarlos por uno mismo, sino, se trata de un diálogo coherente.
	Comunicación institucional	Claro et al. (2022), Kappur (2020) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación institucional es indispensable en medida que permite obtener información eficiente entre los trabajadores de la empresa.
Productividad laboral	Eficiencia	Cepeda et al. (2020), Dyballa y Kraft (2020) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) hacen referencia sobre la eficiencia como una capacidad humana para aprovechar al máximo los recursos propuestos o disponibles para cumplir con las actividades encomendadas.
	Eficacia	Cepeda et al. (2020), Eller et al. (2018) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) Sobre la eficacia se trata del cumplimiento de las metas propuestas en el puesto de trabajo sin importar los factores del entorno.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023" elaborado por Capristano Ramirez Lucia Soledad y Rosales Lujerio, Milagros Marisol en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación vertical	1	4	4	4	
	2	3	3	3	
Comunicación horizontal	3	4	4	4	
	4	3	3	3	
Transversal	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel cognoscitivo (razón)	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Nivel afectivo (emoción)	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel conativo (acción)	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	





- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escucha activa	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Empatía	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Asertiva	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

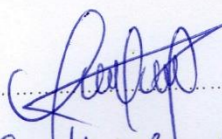
Variable del instrumento: Productividad laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficiencia (IEFI)	$IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100$	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficacia (IEFC)	$IEFI = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100$	4	4	4	

.....  
  
 Dr. Alexander Luis Alvarez Centeno

DNI N° 406610

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, Hyrkás 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 Hyrkás et al. (2003).

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

**Figura 4**  
Validación según juicio de experto 2.



**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	<i>Juan Francisco Sotelo Llano</i>	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	<i>Gestión.</i>	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional 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:**

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario escala ordinal Guía de observación - razón</i>
Autor(es):	Br. Suarez Aguilar, Edith Lourdes – Cuestionario Comunicación interna
	Neyra Cabello, Angelica Judith – Guía de observación Productividad Laboral
Procedencia:	De la autora Suárez Aguilar, cuestionario adaptado por autores del proyecto de investigación
	De la autora Neyra Cabello – Guía de observación adaptado por autores del proyecto de investigación
Administración:	<i>Cuestionario virtual Guía de observación presencial</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 min</i>
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de Transporte Samanco – Huambacho S.A.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 2 indicadores y 2 fórmulas de medición. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1: Comunicación interna**  
Proceso en el cual permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, haciendo que este sea más interactivo (Hanna citado por Claro et al. 2022)
- **Variable 2: Productividad laboral**  
Relación óptima existente entre los recursos de una empresa y la producción de bienes o servicios (Cepeda et al., 2020)



Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación interpersonal	Claro et al. (2022), de Vito (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación interpersonal se da entre dos individuos, por tanto, la cortesía es un factor que no puede faltar debido a que es una de las principales características para obtener una buena interacción entre las personas.
	Comunicación intrapersonal	Claro et al. (2022), Van Raalte et al. (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) manifestaron una equivocación al referirnos sobre una comunicación intrapersonal porque no es emitir mensajes y recibirlos por uno mismo, sino, se trata de un diálogo coherente.
	Comunicación institucional	Claro et al. (2022), Kappur (2020) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación institucional es indispensable en medida que permite obtener información eficiente entre los trabajadores de la empresa.
Productividad laboral	Eficiencia	Cepeda et al. (2020), Dyballa y Kraft (2020) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) hacen referencia sobre la eficiencia como una capacidad humana para aprovechar al máximo los recursos propuestos o disponibles para cumplir con las actividades encomendadas.
	Eficacia	Cepeda et al. (2020), Eller et al. (2018) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) Sobre la eficacia se trata del cumplimiento de las metas propuestas en el puesto de trabajo sin importar los factores del entorno.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023" elaborado por Capristano Ramirez Lucia Soledad y Rosales Lujero, Milagros Marisol en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación vertical	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Comunicación horizontal	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Transversal	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel cognoscitivo (razón)	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Nivel afectivo (emoción)	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel conativo (acción)	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	





- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escucha activa	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Empatía	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Asertiva	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

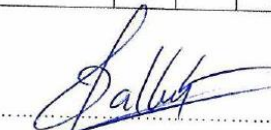
Variable del instrumento: Productividad laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficiencia (IEFI)	$IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100$	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficacia (IEFC)	$IEFC = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100$	4	4	4	

  
 Dr. Juan Francisco Olayo Llanos

DNI N° 44107812

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 McGarland 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.



**Figura 5**

Validación según juicio de experto 3.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	José Antonio Velezmoro López	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

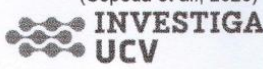
**2. Propósito de la evaluación:**  
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	- Cuestionario escala ordinal - Guía de observación - razón
<b>Autor(es):</b>	Br. Suarez Aguilar, Edith Lourdes - Cuestionario Comunicación interna Neyra Cabello, Angelica Judith - Guía de observación Productividad Laboral
<b>Procedencia:</b>	De la autora Suárez Aguilar, cuestionario adaptado por autores del proyecto de investigación De la autora Neyra Cabello - Guía de observación adaptado por autores del proyecto de investigación
<b>Administración:</b>	Cuestionario → virtual Guía de observación → presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 min
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores de Transporte Samanco - Huambacho S.A.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 2 indicadores y 2 fórmulas de medición. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- Variable 1:** Comunicación interna  
Proceso en el cual permite que el flujo de información sea más integrada y percibida por todos los niveles de una empresa, haciendo que este sea más interactivo (Hanna citado por Claro et al. 2022)
- Variable 2:** Productividad laboral  
Relación óptima existente entre los recursos de una empresa y la producción de bienes o servicios (Cepeda et al., 2020)



1

Variable	Dimensiones	Definición
Comunicación interna	Comunicación interpersonal	Claro et al. (2022), de Vito (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación interpersonal se da entre dos individuos, por tanto, la cortesía es un factor que no puede faltar debido a que es una de las principales características para obtener una buena interacción entre las personas.
	Comunicación intrapersonal	Claro et al. (2022), Van Raalte et al. (2019) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) manifestaron una equivocación al referirnos sobre una comunicación intrapersonal porque no es emitir mensajes y recepcionarlos por uno mismo, sino, se trata de un diálogo coherente.
	Comunicación institucional	Claro et al. (2022), Kappur (2020) y Tessi (citado por Yarlequé, 2018) mencionan que la comunicación institucional es indispensable en medida que permite obtener información eficiente entre los trabajadores de la empresa.
Productividad laboral	Eficiencia	Cepeda et al. (2020), Dyballa y Kraft (2020) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) hacen referencia sobre la eficiencia como una capacidad humana para aprovechar al máximo los recursos propuestos o disponibles para cumplir con las actividades encomendadas.
	Eficacia	Cepeda et al. (2020), Eller et al. (2018) y Gutierrez (citado por Carbajal e Yngaruca, 2020) Sobre la eficacia se trata del cumplimiento de las metas propuestas en el puesto de trabajo sin importar los factores del entorno.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023" elaborado por Capristano Ramirez Lucia Soledad y Rosales Lujerio, Milagros Marisol en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación vertical	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Comunicación horizontal	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Transversal	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel cognoscitivo (razón)	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Nivel afectivo (emoción)	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel conativo (acción)	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	





- Tercera dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Escucha activa	22	4	4	4	
	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Empatía	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Asertiva	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
	29	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad laboral

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficiencia (IEFI)	$IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100$	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Índice de eficacia (IEFC)	$IEFI = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100$	4	4	4	

*José Antonio Velazquez López*

DNI N° 42926981

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 11.

PRUEBA PILOTO

Figura 6  
Prueba piloto variable 1.

**CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH**

Sujetos	ÍTEMS																													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	4	4	5	4	3	2	4	2	1	5	5	1	3	5	3	1	1	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	102
2	5	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	129
3	5	4	5	4	5	5	3	2	1	5	5	2	3	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	119
4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	134
5	4	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	1	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	105
6	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	2	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	126
7	5	5	5	4	5	3	5	3	2	5	5	2	3	4	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	121
8	4	3	3	5	5	4	5	2	2	5	4	2	3	5	4	2	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	111
9	3	5	4	4	4	4	3	1	1	4	5	1	3	4	4	1	1	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	101
10	4	3	4	3	5	3	4	1	1	4	3	1	4	5	4	1	1	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	99

K	29	Nº de ítems
ΣVi	17.7	Sumatoria de las varianzas por ítem
Vt	162.9	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{29}{28} \left[ 1 - \frac{17.7}{162.9} \right]$$

$$\alpha = 1.035714286 \left[ 1 - 0.10838 \right]$$

$$\alpha = 1.035714286 \left[ 0.891617216 \right]$$

<b>α =</b>	<b>0.923460688</b>
------------	--------------------

ESTADÍSTICOS	
Varianza	0.5 0.7 0.5 0.4 0.5 1.8 0.8 0.8 0.6 0.2 0.5 1.4 0.7 0.2 0.5 0.9 2.0 0.3 0.5 0.3 0.6 0.3 0.5 0.3 0.4 0.7 0.3 0.3 0.3

VARIABLE	COMUNICACIÓN INTERNA
----------	----------------------

## PRUEBA PILOTO

**Figura 7**  
Prueba piloto variable 2.

### CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE MÉTODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	ÍTEMS				Total
	1	2	3	4	
1	8.00	7.00	6.00	7.00	28.0
2	6.00	4.00	4.00	5.00	19.0
3	8.00	6.50	6.00	7.00	27.5
4	7.00	6.00	5.00	6.00	24.0
5	8.00	7.00	4.00	7.00	26.0
6	7.00	5.00	4.00	6.00	22.0
7	8.00	7.00	6.00	7.00	28.0
8	6.00	6.50	4.00	5.00	21.5
9	7.00	5.00	4.00	6.00	22.0
10	6.00	4.50	3.00	5.00	18.5

ESTADÍSTICOS				
Varianza	0.77	1.28	1.16	0.77

VARIABLE	PRODUCTIVIDAD LABORAL
----------	-----------------------

K	4	Nº de ítems
$\sum Vi$	4.0	Sumatoria de las varianzas por ítem
$Vt$	12.94722222	Varianza del puntaje de los totales

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{4}{3} \left[ 1 - \frac{4.0}{12.9} \right]$$

$$\alpha = 1.333333333 \left[ 1 - 0.30659 \right]$$

$$\alpha = 1.333333333 \left[ 0.693413431 \right]$$

$\alpha =$ 0.924551241
------------------------

Anexo 12.

BASE DE DATOS

Figura 8  
Base de datos de comunicación interna.

N	COMUNICACIÓN INTERNA																													D1	D2	D3	TOTAL	
	C. INTERPERSONAL							C. INTRAPERSONAL												C. INSTITUCIONAL														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29					
1	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	29	67	39	135
2	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	27	55	38	120
3	4	3	3	5	5	4	5	1	2	3	4	1	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	29	46	38	113	
4	3	3	2	5	5	2	5	2	1	3	5	3	2	5	5	1	3	2	4	5	3	5	5	1	5	3	5	3	4	25	44	31	100	
5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	5	5	4	3	1	5	3	3	3	3	23	59	25	107	
6	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	25	59	26	110	
7	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	3	5	5	5	32	65	33	130	
8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	22	46	27	95	
9	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	4	29	43	29	101	
10	3	4	3	2	5	3	3	1	1	5	4	3	3	4	5	1	1	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	23	46	37	106	
11	4	3	3	5	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	26	44	30	100	
12	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	22	43	30	95	
13	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	4	5	3	3	1	1	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	23	45	37	105	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	70	40	145	
15	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	31	46	34	111	
16	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	27	53	35	115	
17	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	3	2	4	5	3	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	27	46	37	110	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	68	40	143	
19	4	3	5	5	5	2	5	1	1	2	3	2	4	5	5	1	2	3	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	29	44	34	107	
20	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	5	5	1	1	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	26	44	27	97	
21	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	1	4	4	4	4	3	4	4	5	27	40	32	99	
22	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	25	45	25	95	
23	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	5	5	2	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	28	46	34	108	
24	4	4	4	3	4	5	5	1	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	29	51	34	114	
25	4	5	5	3	5	5	4	2	2	4	4	2	4	5	5	2	2	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	31	48	36	115	
26	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	5	2	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	30	54	38	122	
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	35	65	30	130	
28	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	30	62	36	128	
29	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	5	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	26	52	36	114	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	35	61	39	135	

## BASE DE DATOS

**Figura 9**

*Base de datos de productividad laboral.*

	PRODUCTIVIDAD		D1	D2	TOTAL
	EFICIENCIA (%)	EFICACIA (%)			
N	F1	F2			
1	4	5	4	5	9
2	5	3	5	3	8
3	5	3	5	3	8
4	4	3	4	3	7
5	4	3	4	3	7
6	4	3	4	3	7
7	4	5	4	5	9
8	4	3	4	3	7
9	4	3	4	3	7
10	4	3	4	3	7
11	4	3	4	3	7
12	4	3	4	3	7
13	4	3	4	3	7
14	5	5	5	5	10
15	4	3	4	3	7
16	5	3	5	3	8
17	4	3	4	3	7
18	5	5	5	5	10
19	4	3	4	3	7
20	4	3	4	3	7
21	4	3	4	3	7
22	4	3	4	3	7
23	4	3	4	3	7
24	4	3	4	3	7
25	4	3	4	3	7
26	5	3	5	3	8
27	5	3	5	3	8
28	5	3	5	3	8
29	4	3	4	3	7
30	4	5	4	5	9



## Anexo 13.

### FOTOS

Preguntas Respuestas **30** Configuración

1. Los directivos tienen una comunicación eficiente con los trabajadores \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Los directivos se expresan con claridad para comunicarse con los trabajadores \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3. Considero que existe una comunicación fluida entre los directivos de la empresa \*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**Anexo 14.**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<p>TÍTULO: Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023</p> <p>AUTORES: Capristano Ramirez, Lucia Soledad. Rosales Lujerio, Milagros Marisol.</p>											
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES								
<p><b>Problema principal:</b> ¿Existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> a) ¿Existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023? b) ¿Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) Determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. b) Determinar si existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativamente positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A.C de Chimbote.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> HE1: Existe una relación significativamente positiva entre la variable comunicación interna y la eficiencia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023. HE2: Existe una relación significativamente positiva entre la variable comunicación interna y la eficacia de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Comunicación interpersonal D2: Comunicación intrapersonal D3: Comunicación institucional</td> <td>D1: Comunicación vertical Comunicación horizontal Transversal D2: Nivel cognoscitivo (razón) Nivel afectivo (emoción) Nivel conativo (acción) D3: Escucha activa Empatía Asertiva</td> <td>D1: 1 - 7  D2: 8-21  D3: 22.29</td> <td>Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3.A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	D1: Comunicación interpersonal D2: Comunicación intrapersonal D3: Comunicación institucional	D1: Comunicación vertical Comunicación horizontal Transversal D2: Nivel cognoscitivo (razón) Nivel afectivo (emoción) Nivel conativo (acción) D3: Escucha activa Empatía Asertiva	D1: 1 - 7  D2: 8-21  D3: 22.29	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3.A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos					
			D1: Comunicación interpersonal D2: Comunicación intrapersonal D3: Comunicación institucional	D1: Comunicación vertical Comunicación horizontal Transversal D2: Nivel cognoscitivo (razón) Nivel afectivo (emoción) Nivel conativo (acción) D3: Escucha activa Empatía Asertiva	D1: 1 - 7  D2: 8-21  D3: 22.29	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3.A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre					
			<p>Variable 2: Productividad Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Eficiencia  D2: Eficacia</td> <td>D1: Índice de eficiencia  D2: Índice de eficacia</td> <td> <math display="block">IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100</math> <hr/> <math display="block">IEFC = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100</math> </td> <td>Razón</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos	D1: Eficiencia  D2: Eficacia
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles rangos								
D1: Eficiencia  D2: Eficacia	D1: Índice de eficiencia  D2: Índice de eficacia	$IEFI = \frac{\text{Tiempo útil}}{\text{Tiempo disponible}} \times 100$ <hr/> $IEFC = \frac{\# \text{ viajes realizados}}{\# \text{ viajes planificados}} \times 100$	Razón								
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>											
<p>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</p>											
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Correlacional Descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Población censal porque es una población pequeña de 30 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: La misma que el número de cantidad de población.</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autores: Suarez Aguilar, Edith Lourdes Adaptado: Capristano Ramirez Lucia y Rosales Lujerio Milagros Año: 2023 Aplicación: Transportes Huambacho – Samanco</p> <p>Variable 2: Productividad Laboral Técnica: Observación Instrumento: Guía de observación Autores: Neyra Cabello, Angélica Judith Adaptado: Capristano Ramirez Lucia y Rosales Lujerio Milagros Año: 2023 Aplicación: Transportes Huambacho – Samanco</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: Prueba de normalidad Análisis no paramétrico: Prueba de rangos de Kolmogorov /Spearman</p>								