



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C.,  
PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018”**

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Espinoza Cadillo, Luis Alfredo

**ASESOR:**

Dr. Arce Álvarez, Edwin

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA-PERÚ**

**2018**

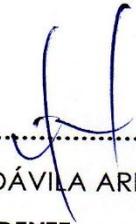
## PÁGINA DEL JURADO

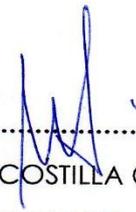
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

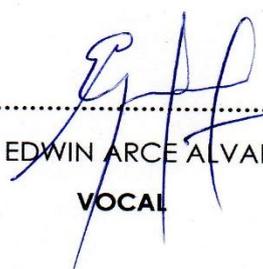
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Luis Alfredo Espinoza Cadillo cuyo título es: "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C., PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, dieciséis.

Lugar y fecha: Los Olivos, 02 de julio de 2018

  
.....  
DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA  
**PRESIDENTE**

  
.....  
DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO  
**SECRETARIO**

  
.....  
DR. EDWIN ARCE ALVAREZ  
**VOCAL**

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

## **DEDICATORIA**

La investigación va dedicada a mi padre Antonio Espinoza Solís, y a mi madre Marina Cadillo Medalla y familiares, a quienes les agradezco el cariño y su amor incondicional, a ellos que me inculcaron a formarme con buenos hábitos y valores, siendo esto una guía en mi continua formación personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud primeramente a Dios, asesor y a mis queridos padres, por su apoyo incondicional, paciencia, cariño y principalmente por haberme inculcado las mejores enseñanzas en mi formación personal y profesional.

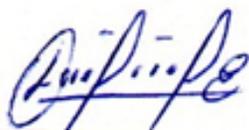
## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Luis Alfredo Espinoza Cadillo** con DNI N° **46706970**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C., PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018”**, y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

**Lima, 02 de Julio del 2018**



---

**LUIS ALFREDO ESPINOZA CADILLO**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2018”**, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

**Luis Alfredo Espinoza Cadillo**

# ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRAC	x
I.- INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Planteamiento de Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26
II.- MÉTODOLOGÍA	27
2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	43
III.- RESULTADOS	44
3.1. Análisis descriptivo de los Datos	44
3.2. Análisis inferencial de los Datos	52
2.3 Prueba de Regresión Lineal	59
IV.- DISCUSIÓN	73
V.- CONCLUSIONES	77
VI.- RECOMENDACIONES	78
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	86

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1:</b> Actividades- Comunicación organizacional Interna	44
<b>Gráfica 2:</b> Información- Comunicación organizacional Interna	45
<b>Gráfica 3:</b> Integración - Comunicación organizacional Interna	46
<b>Gráfica 4:</b> Motivación - Comunicación organizacional Interna	47
<b>Gráfica 5:</b> Insumos- Productividad	48
<b>Gráfica 6:</b> Recursos - Productividad	49
<b>Gráfica 7:</b> Productos - Productividad	50
<b>Gráfica 8:</b> Eficiencia - Productividad	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de operacionalización de las variables	37
<b>Tabla 2:</b> Actividades- Comunicación organizacional Interna	44
<b>Tabla 3:</b> Información- Comunicación organizacional Interna	45
<b>Tabla 4:</b> Integración - Comunicación organizacional Interna	46
<b>Tabla 5:</b> Motivación - Comunicación organizacional Interna	47
<b>Tabla 6:</b> Insumos- Productividad	48
<b>Tabla 7:</b> Recurso - Productividad	49
<b>Tabla 8:</b> Productos - Productividad	50
<b>Tabla 9:</b> Eficiencia – Productividad	51
<b>Tabla 10:</b> Análisis de correlación	52
<b>Tabla 11:</b> Análisis de correlación - comunicación organizacional interna y productividad	53
<b>Tabla 12:</b> Análisis de correlación – actividades y productividad	54
<b>Tabla 13:</b> Análisis de correlación – información y productividad	55
<b>Tabla 14:</b> Análisis de correlación – integración y productividad	57
<b>Tabla 15:</b> Análisis de correlación – motivación y productividad	58
<b>Tabla 16:</b> Resumen de Comunicación Organizacional Interna y productividad (agrupado)	59
<b>Tabla 17:</b> Porcentajes estandarizados	60
<b>Tabla 18:</b> Anova de Comunicación Organizacional Interna y productividad (agrupado)	60
<b>Tabla 19:</b> Coeficientes de Comunicación Organizacional Interna y productividad (agrupado)	60
<b>Tabla 20:</b> Resumen de Actividades y Productividad (agrupado)	62
<b>Tabla 21:</b> Anova de Actividades y Productividad (agrupado)	63
<b>Tabla 22:</b> Coeficientes de Actividades y Productividad (agrupado)	63
<b>Tabla 23:</b> Resumen de Información y Productividad (agrupado)	65
<b>Tabla 24:</b> Anova de Información y Productividad (agrupado)	65
<b>Tabla 25:</b> Coeficientes de Información y Productividad (agrupado)	66
<b>Tabla 26:</b> Resumen de Integración y Productividad (agrupado)	67
<b>Tabla 27:</b> Anova de Integración y Productividad (agrupado)	68
<b>Tabla 28:</b> Coeficientes de Integración y Productividad (agrupado)	68
<b>Tabla 29:</b> Resumen de Motivación y Productividad (agrupado)	70
<b>Tabla 30:</b> Anova de Motivación y Productividad (agrupado)	70
<b>Tabla 31:</b> Coeficiente de Motivación y Productividad (agrupado)	71

## RESUMEN

La investigación asumió como objetivo general determinar cómo la comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018. La investigación pertenece al nivel de investigación explicativo – causal, el diseño fue no experimental de corte transversal, La población de estudio fue 36 colaboradores de la empresa, dicha población es pequeña por lo tanto es censal. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de tipo Likert con 35 preguntas. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial y fue procesado en el estadístico Spss v.24, se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson. De acuerdo al contraste de hipótesis se llegó a la conclusión que la comunicación organizacional interna influye en la productividad laboral con un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2 = .374$ ).

**Palabra clave:** Comunicación interna, productividad, integración, motivación y eficiencia.

## ABSTRAC

The research took as a general objective to determine how the internal organizational communication influences the productivity of the MICHOLIN S.A.C., Metal Industry, Puente Piedra, Lima, 2018. The research belongs to the level of causal explanatory research, the design was non-experimental cross-sectional, The study population was 36 employees of the company, said population is small therefore it is census. The data collection instrument was a Likert questionnaire with 35 questions. For the analysis of the data the descriptive and inferential statistics were used and it was processed in the Spss v.24 statistic, it was possible to determine the reliability of the instrument through the use of Cronbach's alpha, also to measure the influence of the variables Chi was used square of Pearson. According to the hypothesis test, it was concluded that internal organizational communication influences labor productivity with an adjusted coefficient of determination ( $R^2 = .374$ ).

Key word: Internal communication, productivity, integration, motivation and efficiency.

## I.- INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue titulada: “La comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Lima, 2018”. El estudio define que la comunicación organizacional interna es empleada en las organizaciones, siendo importante para alcanzar objetivos mejorando la productividad, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional entre todas las áreas de la organización, constituyéndose en una herramienta esencial.

La investigación estableció como objetivo principal determinar cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018. Objetivos específicos: determinar cómo influye las actividades en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, determinar cómo influye la información en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, determinar cómo influye la integración en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018 y determinar cómo influye la motivación en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018

Para alcanzar estos objetivos planteados la investigación se ha estructurado en 6 capítulos la que se desarrolla de la siguiente manera. En el primer capítulo dio a conocer la situación problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema que se presenta en la investigación, donde será aplicada en la empresa, en la justificación se analizará la elaboración del trabajo, en la hipótesis y sus objetivos generales y específicos de la investigación. En el segundo capítulo se abordó la metodología de la investigación que se indagará en desarrollo del presente trabajo. Tipo de investigación, diseño de la investigación, nivel de investigación, variables de estudio y la operacionalización, definición de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos para obtener la información del presente trabajo, confiabilidad, métodos estadísticos, aspectos éticos para el trabajo de investigación. En el tercer capítulo se desarrolló la prueba de normalidad. Prueba de hipótesis, graficas de frecuencias. En el cuarto capítulo se abordó la discusión del objetivo

general que influye en la empresa, En el quinto capítulo se determinó las conclusiones. En el sexto capítulo se elaboró las recomendaciones para la empresa, bibliografías y anexos correspondientes para el trabajo de investigación.

### **1.1.Realidad Problemática**

En el ámbito global las empresas se encuentran en una constante competencia, donde la comunicación organizacional ha sido uno de los asuntos primordiales para lograr afrontar la globalización y obtener calidad en la productividad competitiva para mayor desarrollo empresarial. Ante estos desafíos el enfoque corporativo no debe solo de enfocarse en el modelo económico, productivo y administrativo puesto que se evidencia en la operación de las organizaciones empresariales. Al mismo tiempo es importante incorporar la comunicación para mejorar la cultura, fortaleciendo identidad como nuevos cimientos para la operación organizacional, visto que es la matriz para entablar relaciones eficientes dentro y fuera de la organización empresarial.

Dentro de las empresas la comunicación organizacional, es un instrumento estratégico para que los procesos organizacionales se cumplan eficientemente para que la empresa logre mayor productividad, objetivos y resultados deseados. Por tanto, las organizaciones consideran que es eficaz esta herramienta ya que se logra mayor competitividad enfrentando a la globalización del desarrollo empresarial.

En el ámbito nacional, las empresas están determinado que la comunicación organizacional es necesario para el fortalecimiento y desarrollo en la productividad de los colaboradores, en consecuencia, son elementos imprescindibles para el desarrollo de las organizaciones y poder competir en el mercado. Por ende, la comunicación viene desarrollándose en el interior de las empresas con las relaciones humanas ayudando a realizar las tareas y actividades para lograr la productividad relacionándose de acuerdo a sus propias culturas, estableciendo una cultura organizacional con valores, creencias, actitudes, experiencias y comprensiones que cada uno de los recursos humanos opta y comparten con los integrantes de la organización facilitando la productividad. La cultura en las organizaciones se basa de acuerdo a su estructura de pensamiento, sentimiento y reacción en la elección correcta de las decisiones.

Por tanto, simultáneamente las empresas se han visto obligadas a diseñar nuevas estructuras organizacionales flexibles en el cambio y este se refleje en el aprendizaje continuo de los colaboradores. Esto involucra generar equipos de trabajo eficientes con un alto desempeño en sus labores, comprendiendo que el desarrollo del aprendizaje crear un valor al trabajo, así como el compromiso y la implicación en las labores organizacionales y obteniendo como resultado el trabajo integrado.

En este contexto la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., de la ciudad de Lima, presenta problemas frecuentes en la comunicación organizacional interna: inadecuado cumplimiento de las actividades trazadas, deficiente información, insuficiente integración del personal, baja motivación del personal para ello se necesita mejorar ese campo. La alternativa más adecuada e importante es aplicar sistemas de comunicación organizacional interna ya que es efectiva, para mejorar la integración y motivación de los trabajadores partiendo desde los jefes inmediatos, directores y colaboradores de la empresa. Conociendo la causa de la comunicación interna organizacional, surge la siguiente interrogante: **¿Cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?**

## **1.2.Trabajos previos**

### **Antecedentes Internacionales**

Umaña, A. (2015) en su tesis: “Comunicación interna y satisfacción laboral”. Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Psicólogo Industrial/Organizacional, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar Guatemala, 2015. La autora planteó como objetivo principal establecer en nivel de influencia entre la variable A; el diseño de estudio en la investigación fue de tipo descriptivo, teniendo como muestra a 50 empleados. Además, en la indagación se utilizó la encuesta y un instrumento el cuestionario tipo Likert compuesto por 24 ítems 12 para la V1 (independiente) Comunicación Interna y 12 de la V2 (dependiente) Satisfacción Laboral. Por lo que concluyó mencionando que la comunicación interna influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados, puesto que, al ser

capacitados e instruidos con ideas claras realicen adecuadamente sus labores y ejecutando con mayor entusiasmo e eficiencia ya que, el proceso no solo es simbólico, sino que se forma a través de la acción.

Dias, S. (2014) en su indagación: “Comunicación organizacional y trabajo en equipo”. Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar Guatemala, 2014. La autora planteó como objetivo principal establecer la influencia entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo; el diseño de estudio fue tipo descriptivo, la población objeto de estudio fueron los trabajadores de la institución, contando con una muestra de 45, utilizó la escala de tipo Likert para la indagación recolectada en base a las variables, el instrumento fue un cuestionario compuesto por 33 ítems. El estudio comprobó la información de la significación y fiabilidad de proporciones. Finalmente, la autora estableció que la comunicación organizacional influye considerablemente en el trabajo en equipo, visto que el clima laboral en la organización es óptima donde los colaboradores demuestran respeto, armonía y confianza a través de la comunicación eficaz.

Balarezo, B. (2014) en su investigación “La comunicación organizacional interna y su influencia en el desarrollo organizacional” para la obtención el grado académico del título de ingeniero en la Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador; Universidad Técnica de Ambato, 2014. El investigador planteó como objetivo general fue establecer el inadecuado uso de la comunicación organizacional interna entre el desarrollo organizacional; la metodología fue de tipo aplicada con un enfoque explicativo cuantitativa, la población de la investigación está compuesta de 30 integrantes de la empresa. Además utilizó la técnica de la encuesta y un el cuestionario de tipo Likert la cual estuvo compuesta por 12 ítems. Para analizar y procesar la información se utilizó la codificación, tabulación, gráficas y Análisis estadísticos. El autor concluyó afirmando que la comunicación organizacional influye en la productividad de la compañía, por lo que se demuestran actitudes negativas en el desconocimiento de algunos procesos por parte de los colaboradores hacia la institución y no fortalecen las amistades interpersonales con los equipos de trabajo.

Ochoa, K. (2014) en su tesis: “Motivación y Productividad Laboral” para lograr el grado académico de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar, 2014. La autora planteó como objetivo principal establecer el nivel de influencia de la motivación en la productividad laboral; el diseño fue de tipo descriptivo, la población representativa fue con 50 trabajadores de la empresa, utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario Likert compuesta por 25 ítems. Finalmente la autora concluyó que la motivación influye en una proporción alta en la productividad laboral de cada colaborador, debido a que en la organización se crea un ambiente de relaciones favorables con los colaboradores de la empresa y ello, se repercute en el ambiente familiar y se logra una productividad de alto grado, eficaz y efectiva.

Fuentes, S. (2012) en su tesis: “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad”. Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, Quetzaltenango; Universidad Rafael Landívar, 2012. La autora planteó como principal objetivo determinar la influencia entre la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores; el diseño de la investigación fue descriptivo, la población de estudio que se realizó fue de 20 trabajadores, utilizó la encuesta y un cuestionario de Likert compuesta por 20 ítems. El estudio comprobó la información de la significación y fiabilidad de proporciones. El autor concluyó en base a sus indagaciones que no existe influencia en la satisfacción laboral y la productividad visto que, los empleados están contentos con sus labores desempeñadas existiendo una comunicación armoniosa y asertiva con las diferentes áreas de la empresa.

### **Antecedentes Nacionales**

Trujillo, L. (2017) en su tesis “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas”. Investigación para conseguir el título profesional de Licenciada en Administración, Lima - Perú; Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017. Es importante destacar que la investigadora asumió como objetivo principal establecer la influencia de la comunicación interna entre el clima organizacional de los trabajadores; el método aplicado es de tipo descriptivo – explicativo, con enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, la

cual consideró como población centro de estudio a 627 empleados dando como resultado de manera aleatoria una muestra conformado por 238. En el análisis de la correlación de Pearson el resultado fue; 0.872 indicando una buena correlación entre ambas variables. Finalmente, la autora concluye que si una organización tiene una buena comunicación interna esta intervendrá de manera positiva en el clima organizacional de los empleados.

López, M. (2016) en su tesis “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo”. Investigación para conseguir el título profesional de licenciada en Ciencias de la Comunicación, Lima - Perú; Universidad Peruana Unión, 2016. La investigadora identificó como objetivo principal establecer nivel de influencia en la comunicación interna y clima organizacional; el método fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel explicativa-correlacional y el diseño no experimental, se consideró como población centro de estudio a 263 trabajadores dando como resultado de manera aleatoria una muestra conformado por 156. Finalmente, el autor concluyó que la comunicación interna influye proporcionalmente en el clima organizacional quienes laboran en la Municipalidad de Chaclacayo ya que existe una eficiente comunicación en el liderazgo de parte de la gerencia y la mayoría del personal se siente satisfecho.

Chahuayo, Y. (2017) en su tesis “La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Lima; Universidad César Vallejo, 2017. Es su estudio el investigador planteó establecer como objetivo principal si existe influencia en la comunicación interna y la gestión administrativa, el método aplicado es de tipo explicativo-causal, con diseño no experimental, de corte transversal, se consideró como población centro de estudio en su totalidad a 80 colaboradores con una muestra de 66 colaboradores por muestreo probabilístico aleatorio. El autor concluyó que la Comunicación interna interviene positivamente en la Gestión administrativa del estudio ya que ya que los objetivos propuestos han sido alcanzados cuantitativamente en tiempo que se planifico.

Huacho, C. (2017) en su tesis “Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017”. Tesis para optar el grado de

Maestro en Gestión Pública, Lima; Universidad César Vallejo, 2017. El autor identificó como objetivo principal establecer la influencia entre las redes sociales y la productividad laboral de los colaboradores; el método aplicado es de tipo cuantitativo, con nivel explicativo y el diseño no experimental de corte trasversal, se consideró como población centro de estudio en su totalidad a 416 colaboradores con una muestra de 200 colaboradores por muestreo probabilístico aleatorio. El autor concluyó que influye significativamente el uso de redes sociales en la productividad laboral de los colaboradores del Ministerio público del Callao visto que, la utilización con el manejo de las redes sociales se flexibilizara la comunicación para ofertar los productos y servicio que ofrece la empresa.

Ramos, M. (2015) en su estudio: “Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de ITUATA, 2015”. Tesis para conseguir el grado académico de Licenciado en Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, Puno- Perú: Universidad Nacional Universidad Nacional del Altiplano, 2015. El autor en su estudio planteó como objetivo establecer la influencia que existe entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la institución municipal de Ituata; el método aplicado es cuantitativo y el nivel descriptivo-explicativo, una población objeto de estudio de 57 colaboradores de la municipalidad de Ituata con un muestreo probabilístico aleatorio de 50 trabajadores. Se autor concluyó afirmando que existe una influencia positiva entre la satisfacción laboral y la productividad ya que los procesos están fortalecidos de la gestión institucional.

## **Libros**

### **Comunicación organizacional interna**

Chiavenato, (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (8va Ed.) México: McGraw Hill. El autor propuso que la comunicación establece la superficie primordial en entablar las relaciones humanas en el cual se siguen procesos para cambiar la conducta humana. En un determinado momento surgen los problemas y desacuerdos entre los miembros de un grupo, las organizaciones y entre dos o más personas visto que, en conjunto actúan como un sistema, conectando a un área central.

Donde, los trabajadores logran un desarrollo y progreso, mejorando su eficiencia en las relaciones internas o externas.

Santos, (2012). Fundamentos de la comunicación. México: Red Tercer Milenio S.C. Éste manual habla sobre los sistemas de comunicación en el interior de las empresas, con respecto a los flujos horizontales, ascendentes, descendientes de información. Hay que destacar la importancia de la retroalimentación en la comunicación ya que es un sistema central para la motivación productiva de los empleados. Las indagaciones a cerca del clima laboral en las empresas confirman que la comunicación es un factor de suma importancia para optimizar la productividad con eficacia y eficiencia contantemente.

### **Productividad**

Chiavenato, (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (9na Ed.) México: McGraw Hill. El autor propuso que todas las empresas tienen un complejo proceso en estímulos y sanciones visto que el objetivo principal es que sus órganos visualizan sus conductas gracias a que estimula; el refuerzo positivo, las actitudes que imaginan correctos y castigan los incorrectos.

Rodríguez, (1999). La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Printed and in México. “El autor menciona que las lecciones aprendidas le han sido impartidas por los directivos de aquellas empresas y por sus colaboradores, quienes con sus preguntas y sus propias respuestas me han ayudado a descubrir una forma de administrar un conocimiento de calidad y productiva en las organizaciones. A partir del intercambio de experiencias, punto de vista y conocimientos diversos es que llego al planteamiento fundamental que se formula en este libro: elevar la calidad y la productividad es resultado de un esfuerzo de transformación de la cultura organizacional, basado en el conocimiento y la participación activa de todas las personas.”

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

El trabajo de investigación estudió las teorías que se relacionaron con el tema planeado y estas teorías son:

### **1.3.1. Variable independiente: Comunicación Organizacional Interna**

La comunicación organizacional interna es un proceso fundamental visto que el intercambio de información es de gran valor ya que lleva mensajes vitales para que las relaciones organizacionales sean eficientes entre los miembros de las empresas. Fernández, (2002), afirma lo siguiente:

son procesos que une a las personas en una serie de actividades para mantener un buen clima laboral y establecer relaciones entre los equipos de trabajo con el uso de nuevos sistemas de comunicación que lo mantengan integrados, motivados e informados motivados para optimizar y alcanzar los propósitos organizacionales. (p.12)

De la misma forma, Chiavenato, (2007) sostiene lo siguiente: La comunicación es un proceso donde las personas interactúan conocimientos, sentimientos y entablan negociaciones entre ellos, en la cual participa dos o más sujetos la que emite y el que recibe el mensaje. Las empresas no pueden operar sin comunicación ya que, es un sistema que coordina e integra y se convierte en el eje transversal de la organización. (p. 59)

Por otra parte, Zapata, (2016) afirmó que es un proceso estratégico y clave para las organizaciones ya que, facilita el flujo de la comunicación generando una cultura óptima y en consecuencia se ve reflejada en la productividad individual del personal sintiéndose motivados y valorados. (p. 205)

En las organizaciones la comunicación interna es esencial para que los colaboradores estén satisfechos con sus labores y en efectos obtener resultados e incrementar la productividad laboral para el logro de los objetivos empresariales.

#### **1.3.1.1. Objetivos internos de la comunicación**

La comunicación en el ser humano es inherente, hace que sea imposible de no comunicarse por ende las relaciones que sucede entre los trabajadores y los equipos de la organización generan un buen clima de trabajo y consiguen con éxito las metas de la empresa.

Gan y Trigine, (2006), Indican el propósito principal de la comunicación interna es establece una serie de aspectos indispensables en la transmisión de información para conseguir con éxito los objetivos de las personas y las empresas. (p. 8)

El objetivo que se aprecia en un plan de comunicación interna son: El progreso de sostenimiento en las relaciones interpersonales, la información que brinda la empresa al personal de la organización debe ser con un objetivo claro, desarrollar una información pertinente para optimizar la motivación y esta sea reflejada en el comportamiento del personal. Y por último facilitar la relación entre la empresa y los colaboradores obteniendo una relación eficiente.

### **1.3.1.2. Principales teorías**

En los principios de la comunicación la mayoría de las teorías fueron fundamentadas dentro de las organizaciones y especialmente el rol que cumple en el interior de las organizaciones eficientes y sus representantes más destacados fueron Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol y Max Weber.

#### **La Teoría Clásica**

Según Chahuayo, (2017, p.10), Está basado en un reglamento rígido visto que conserva buena coordinación y organización en sus labores que realizan sin ningún tipo de error, siendo para los empleados el único motivo para conservar su trabajo. La teoría clásica se caracteriza por tener una estructura piramidal ya que presenta diferentes estatus de autoridad o cadena escalar. Es decir que cada empleado debe reportar solo a un superior, sin ningún tipo de retroalimentación. Por tanto, los que toman las decisiones son las personas de mayor orden jerárquico.

## **La Teoría Humanista**

Según Chahuayo, (2017, p.10), está caracterizada por ser un sistema organizacional abierta, debido a que permite a los colaboradores en participar a tomar decisiones efectivas estableciendo confianza entre los integrantes y optimando resultados conjuntamente con el equipo de trabajo. La teoría fundamenta el interés y el progreso personal, desarrollando habilidades creativas en las fortalezas del empleado conservando una relación comunicativa. De esta manera, las personas alimentarían el sistema de información en los diferentes medios de comunicación.

## **La Teoría de los Sistemas**

Para Chahuayo, (2017, p.10), La teoría de sistemas se caracteriza en la individualización de sus departamentos y perennemente conectarlos con diferentes sistemas, si hay un fallo en una parte del sistema afecta a las demás, consecuentemente se modifican los sistemas y de esa manera lograr un propósito. Los procesos comunicativos en la empresa cambian según su relación con su medio y establecen objetivos, interacción, estrategias y operación de acuerdo a sus estructuras estableciendo procesos de control. Esta teoría consiste en un sistema integrado dado que las organizaciones están en progreso y constante cambio.

### **1.3.2. Variable dependiente: Productividad**

La productividad hace referencia a la cantidad de productos o servicios obtenidos en menor tiempo posible minimizando los recursos. Según Rodríguez, (1999), conceptualizó a la productividad como la reciprocidad entre los resultados del aumento de productos obtenidos y el tiempo utilizado para obtener dicha producción. Es una medida económica para utilizar inteligentemente los recursos en un menor tiempo los recursos para una mayor rentabilidad de la empresa. (p. 22)

Por una parte, Chiavenato, (2011) La productividad humana depende de la energía realizada, de la técnica razonada y, primordialmente, el interés y la motivación de los individuos. La productividad no es una causa es un efecto en la dirección de diversos recursos. La productividad determina una relación insumable entre el resultado obtenido y los

patrimonios dispuestos para su producción. (p. 231)

Sin embargo, Heizer y Render (2008), La productividad involucra eficacia en el transcurso del proceso transformacional de bienes y servicios, y se visualiza en la eficiencia dentro del proceso productivo demostrando un buen rendimiento, con el menor manejo de recursos y minimizando los desperdicios. (p. 16)

### **1.3.2.1. Modelo de productividad**

#### **Productividad total**

Este modelo diseñado por Sumanth, (1999) está determinada como una herramienta que permite a la administración determinar la productividad actual de los insumos tangibles o medibles de la organización y en ello se debe enfatizar las estrategias de mejoramiento, la cual sigue cuatro fases que componen el Ciclo de Mejoramiento de la Productividad: a) medición, diseña y desarrolla un método cuantitativo a cada uno de los productos, la entrada y salida de la producción; b) evaluación, establece cambios en la productividad total de dos periodos presupuestados comparándolos; c) planeación, determina los objetivos cuantificados en metas para el logro satisfactorio; y, d) mejoramiento las acciones emprendidas por la organización se lleva a cabo operativamente.

#### **Productividad de valor agregado o MPVA**

Sin embargo, Shimizu, (2001), cuantifica el desempeño de las empresas por una serie de actividades primarias: prestaciones y salarios, inversiones e utilidades, operaciones, logística interna-externa, y mercadeo. Dentro del modelo de productividad del valor agregado se presenta los factores de éxito como: a) evalúa los niveles comparativos de productividad en la empresa y en ello adicionalmente compara el valor agregado del sector económico empresarial; b) posibilita la contribución analizando los rubros económicos en la distribución de utilidades y costos de capital con objeto al resultado de la organización; c) compara el valor agregado con la productividad salarial visto que la empresa compara el desempeño individual con su productividad laboral; y d) realiza programas que mejoren el impacto productivo.

## **Productividad de Prokopenko**

Según el modelo de Prokopenko, (1991), En las organizaciones la productividad se calcula realizando un análisis de la eficacia y eficiencia estimulando el mejoramiento continuo de los puestos de trabajo que generan transformaciones en la preparación del bien o la prestación de un servicio. La utilidad principal del uso de la productividad se da en las instalaciones internas de una empresa visto que existe intereses distintos en las personas (sindicatos, clientes, inversionistas, trabajadores, gerentes y directores) que tienen propósitos diferentes. Mencionamos el método más sencillo y prácticos para indagar a la productividad: a) planificar y analizar nuevos sistemas de medición en la mano de obra en unidades de producción; b) medir las capacidades productivas del trabajador; c) el valor añadido en la producción de la empresa: y c) aplicar nuevos sistemas de medición productivo orientados en el trabajo del uso de la mano de obra del empleado.

### **1.4. Formulación del problema**

El trabajo de investigación se aplicó en el distrito de Puente Piedra, 2018, donde se analizó: “La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018”, seguidamente se describió la investigación formulando a continuación las interrogantes:

#### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo influye las actividades en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?

¿Cómo influye la información en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?

¿Cómo influye la integración en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?

¿Cómo influye motivación en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

En el estudio se desarrolló con investigaciones de actualidad y hechos recientes, por lo tanto, la investigación se justificó mediante las siguientes relevancias:

#### **Conveniencia:**

El propósito de esta investigación radica en brindar una adecuada solución al problema efectuado en la comunicación organizacional interna y la productividad que se realizó en la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., El estudio dio a conocer de qué manera influye la variable comunicación organizacional interna en la productividad en los trabajadores de la empresa en estudio.

#### **Relevancia Social:**

Esta investigación presenta una huella sobre la comunicación organización interna en la productividad de los trabajadores la cual fue de utilidad como antecedente a otras organizaciones con similar problemática, los cuales serán beneficiadas ya que aporta información nueva en torno al tema para una adecuada solución de una adecuada comunicación organizacional interna para optimizar la productividad sin generar problemas en los trabajadores.

#### **Implicaciones prácticas:**

La investigación permite tomar decisiones correctas a las organizaciones que tengan una problemática parecida, también podrá ser utilizado por personas que busquen información con una problemática similar, con respecto a la comunicación organizacional y su influencia en la productividad de los colaboradores.

**Valor teórico:**

El estudio se justificó con aportes teóricas existentes como balance para otros usuarios con propuestas que tengan relación a las variables planteadas, puesto que analiza algunos sistemas de comunicación organizacional y como esto influyen en la productividad laboral, la cual cuenta con diversas teorías que fueron demostrados por su validez en la investigación y proponiendo con temas que servirá como apoyo para las futuras investigaciones.

**Utilidad Metodológica:**

En la investigación se presentó el estudio de tipo aplicada, por lo que se va demostrar su validez y confiabilidad y la descripción detallada mediante métodos científicos sobre la comunicación organizacional y su influencia en la productividad. De acuerdo al estudio, presenta un diseño no experimental, porque no se manipuló las variables y se observa de acuerdo a su contexto natural.

**Viabilidad:**

En la investigación el tema planteado fue factible, puesto que el desarrollo del tema cuenta con la información necesaria con el fin de mejorar el conocimiento científico.

**1.6.Planteamiento de Hipótesis****1.6.1. Hipótesis General**

La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**1.6.2. Hipótesis Específicas**

Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C.,  
Puente Piedra, Lima, 2018.

La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C.,  
Puente Piedra, Lima, 2018.

## **1.7.Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la  
Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar cómo influye las actividades en la productividad de la Industria Metálica  
MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

Determinar cómo influye la información en la productividad de la Industria Metálica  
MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

Determinar cómo influye la integración en la productividad de la Industria Metálica  
MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

Determinar cómo influye la motivación en la productividad de la Industria Metálica  
MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## **II.- MÉTODOLÓGÍA**

### **2. Método de la investigación**

La investigación se desarrolló con el método hipotético- deductivo, porque la investigación que se planteó fue de lo general a lo específico.

Según la opinión de Cerda (1991), El método es un camino que guía al investigador a la construcción teórica del estudio en el campo social y económico, comprobando y deduciendo la hipótesis determinada consiguiendo resultados exitosos. (p.38)

Por otra parte, Bernal (2010), señaló que un método hipotético deductivo sigue un proceso iterativo durante el tiempo que se va examinando los datos de la hipótesis que se repitan constantemente y en ello se refuta o falsea tales hipótesis de la teoría, para explicar los fenómenos que deseamos conocer. (p. 60)

Al realizar esta investigación con el método Hipotético Deductivo, nos permitirá plantear la hipótesis sobre la comunicación organizacional interna y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., de las cuales el horizonte del estudio se conocerá con la veracidad o falsedad.

### **2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación**

#### **2.1.1 Tipo de la investigación**

La investigación se desarrolló bajo el esquema metodológico del tipo aplicada, debido a que se utilizó sapiencias científicos y teóricos de la variable comunicación organizacional interna y la productividad laboral dando solución al problema de estudio.

La investigación aplicada esta centra al campo de prácticas habitual, se enfoca en el desarrollo y así como en la aplicación del conocimiento adquirido en la realización del estudio. Facilita la solución al problema general. Es decir, la investigación aplicada puntualiza en los problemas generales y específicos de la investigación de un ámbito determinado. (McMillan y Schumacher, 2005, p. 23)

Los métodos del tipo aplicada tienen como objetivo principal brindar información útil para desarrollar alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo y espacio.

### **2.1.2. Diseño de la investigación**

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, visto que no se maniobró deliberadamente las variables y su eventualidad, es trasversal porque se recolectaron datos un tiempo específico.

Según Carrasco (2005), El diseño no experimental no tiene una determinación aleatoria sin intervenir en la manipulación de la variable no se establece un control experimental. En algunos casos se estudian los fenómenos y hechos después de su suceso. (p. 71)

### **2.1.3. Nivel de la investigación**

El estudio es de nivel descriptivo, ya que menciona las particularidades de las variables de la investigación.

Es causal porque plantea las razones de los hechos de la situación problemática de la investigación.

Según la opinión de Fidias, (2012), La investigación causal, determina las características de un fenómeno hecho grupos o individuos y establece una estructura para la utilización y aplicación de los conocimientos adquiridos después sistematizar e implementar la practica basada en el estudio de una forma muy rigurosa de conocer la realidad. (p.24)

Para Kotler, (2004), La investigación causal prueba la hipótesis del estudio ya que el objetivo principal consiste obtener la evidencia concerniente las relacione entre las variables causales y el efecto se va a pronosticar. (p. 10)

## **2.2 Variables, Operacionalización**

En la investigación se presenta las siguientes variables de estudio: la variable independiente “La Comunicación Organizacional Interna” y la variable dependiente “Productividad” la cual se consideró de la siguiente manera:

### **2.2.1. Variable Independiente: La Comunicación Organizacional Interna**

#### **Definición teórica**

Fernández, (2002), afirma lo siguiente: Son procesos que une a las personas en una serie de actividades para mantener un buen clima laboral y establecer relaciones entre los equipos de trabajo con el uso de nuevos sistemas de comunicación que lo mantengan integrados, motivados e informados para optimizar y alcanzar los propósitos organizacionales. (p.12)

De la misma forma, Chiavenato, (2007), sostiene lo siguiente: La comunicación es un proceso donde las personas interactúan conocimientos, sentimientos y entablan negociaciones entre ellos, en la cual participa al menos dos personas la que emite el mensaje y el que recibe. Las empresas no pueden operar sin comunicación ya que, es un sistema que coordina e integra y se convierte en el eje transversal de la organización. (p. 59)

Por otra parte, Zapata, (2016), Afirmó que: es un instrumento estratégico clave para las organizaciones ya que, facilita el flujo de la comunicación generando una cultura optima y en consecuencia se ve reflejada en la productividad individual del personal sintiéndose motivados y valorados. (p. 205)

#### **Definición conceptual**

El investigador define conceptualmente la comunicación organizacional interna como los procesos que une personas con sus actividades para compartir conocimientos, sentimientos transacciones y buenas relaciones debido al uso de diferentes sistemas de comunicación, puesto que optimiza la relación entre los colaboradores fomentando motivación para contribuir en el cumplimiento de objetivos, metas y lograr resultados.

#### **Definición operacional**

El investigador definió que la comunicación organizacional es suma de actividades

efectuados por el miembro de la corporación entablando relaciones, interactuando con sus equipos de trabajo, comunicando e informando continuamente para generar un buen clima y motivarlos para el logro de resultados favorables a la organización.

### **2.2.1.1. Dimensión Actividades**

Según Chiavenato, (2009), Las actividades son conjunto de acciones o procesos que llevan a cabo los individuos e grupos de las organizaciones. Es el intercambio de mercancías y servicios en la producción para la satisfacción y las necesidades de las personas. (p.47)

#### **Indicadores 1: Función**

Según Chiavenato, (2011), Es una actividad que realiza una persona o un objeto dentro de un conjunto de sistemas coordinando entre sí, con un propósito determinado. (p.223)

#### **Indicador 2: Procesos**

Según Chiavenato, (2009), El proceso está determinado por una serie de actividades dentro de las empresas con un inicio y fin, salidas y entradas, un tiempo y espacio definido. (p.350)

#### **Indicador 3: Interacción**

En cuanto a (Chiavenato 2007, p. 220), La interacción es una acción que está comprendida en el intercambio y la negociación entre dos o más participantes, donde los integrantes se relacionan en un clima abierto y confiable. (154)

#### **Indicador 4: Necesidades**

En cuanto a Armstrong y Kotler (2012), Mencionan que las necesidades determina una fase de carencia percibida ya que, las necesidades humanas poseen necesidades básicas: materiales, seguridad, calor, vestido y alimentos; necesidades sociales: amistad, afecto, amor, pertenencia; y necesidades individuales: autoexpresión y conocimiento. (p. 5)

#### **Indicador 5: Satisfacción**

Según Chiang et al. (2010), La satisfacción laboral es el resultado de varios factores que están relacionados con la persona, demostrando actitudes positivas en el trabajo (p. 156)

#### **Indicador 6: Sistema de acciones**

Es un conjunto de procesos que conduce a los individuos a actuar de acuerdo a sus necesidades: económicos, materiales, cultural, social, y afectivas ello conduce a la creación

y uso de objetos. (Santos, 2012, p.38).

#### **2.2.1.2. Dimensión Información**

Chiavenato, (2006), menciona información es un conjunto de mensajes que están determinados en un contexto o situación, incrementando los conocimientos de dicha información, para su uso en un determinado momento y orientados en las acciones laborales disminuyendo la incertidumbre en las decisiones que se vayan a tomar. (p.110)

##### **Indicador 1: Mensaje**

El mensaje es una expresión no verbal, verbal o escrita de una determinada pensamiento u idea, donde el individuo expresa una emoción sentimiento ya sea real o abstracto. Utilizando un código común donde las personas se relacionan en un suceso comunicativo. (Hernández, Mendo y Garay, 2005).

##### **Indicador 2: Disponible**

Con respecto a Chiavenato, (2007) Menciona que se está en disposición de poder ser utilizado. (p.128)

##### **Indicador 3: Orientación**

Según Santana, (2003), Son acciones, criterios e ideas de gran valor que permite al individuo a elegir una ruta, consiste básicamente en encaminar a las personas en su presente y su futuro en su desarrollo productivo la cual implica el conocimiento del contexto y espacio. (p. 84)

##### **Indicador 4: Decisiones**

Según Fremont, (1979), Es una idea firme e fundamental para la institución cuando tome una decisiones e exista un control y los sistemas se relacionen eficientemente. (p.383)

#### **2.2.1.3. Dimensión Integración**

Según Reyes, (2007), La integración completa las partes de una persona u objeto. Es un proceso que involucra numerosos factores en el desarrollo de mejorar eficientemente los procesos. (p.145)

**Indicador 1: Articular**

Según Pérez, J. y Merino. M. (2015), Es la combinación de unir distintos elementos para determinar el vínculo de dos piezas ya que, posibilita el funcionamiento eficiente de ambas partes.” (parr.1)

**Indicador 2: Planeación**

Según Reyes, (2007), La planeación fija una serie de procesos que se determina para seguir ciertos reglamentos orientados a las operaciones organizacionales para realizarlo. (P.83)

**Indicador 3: Funcionamiento**

Son acciones u procesos de una persona, dispositivo u funcionamiento de la máquina, estableciendo métodos y objetivos para la concreción de una determinada tarea de una manera satisfactoria. (Pérez y Merino, 2010, parr.2)

**2.2.1.4. Dimensión Motivación**

Según Robbins, (2000) “La motivación es un impulso energético que se origina dentro del sentimiento de la persona, con el deseo de alcanzar sus objetivos metas condicionando su necesidad para la satisfacción de sus necesidades individuales. (p.17)

**Indicador 1: Estimular**

Según, Chiavenato, (2007), Es la acción u proceso para mejorar su función y operación para el desarrollo organizacional. (P.162)

**Indicador 2: Necesidad**

Para Sandhusen, (2002), Es una escasez o carencia del deseo de una persona que considera imprescindible. Se refiere a una situación que se está atravesando para conseguir algo. (p.3)

**Indicador 3: Satisfacción**

Según Salazar (2007) Es el logro cumplido de las expectativas, deseos y ordenes habiendo hecho realidad en cubrir sus necesidades. (p.16)

**2.2.2. Variable dependiente: Productividad****Definición Teórica:**

Según Rodríguez, (1999), conceptualizó a la productividad como la reciprocidad entre los resultados del aumento de productos obtenidos y el tiempo utilizado para obtener dicha producción. Es una medida económica para utilizar inteligentemente los recursos en un menor tiempo los recursos para una mayor rentabilidad de la empresa. (p. 22)

Por una parte, Chiavenato, (2011) La productividad humana depende de la energía realizada, de la técnica razonada y, primordialmente, el interés y la motivación de los individuos. La productividad no es una causa es un efecto en la dirección de diversos recursos. La productividad determina una relación insumable entre el resultado obtenido y los patrimonios dispuestos para su producción. (p. 231)

Sin embargo, Heizer y Render (2008), La productividad involucra eficacia en el transcurso del proceso transformacional de bienes y servicios, y se visualiza en la eficiencia dentro del proceso productivo demostrando un buen rendimiento, con el menor manejo de recursos y minimizando los desperdicios. (p. 16)

#### **Definición conceptual:**

El investigador propone la definición conceptual de la productividad como el resultado de los procesos producidos minimizando la utilización de recursos empleados. En lo empresarial la productividad se define como el resultado de un sistema de acciones que conllevan conseguir los objetivos de la organización y estas se ven reflejadas en la eficiencia productiva.

#### **Definición Operacional**

El autor define a la productividad como el resultado de la reciprocidad entre los procesos o acciones traspuestos en la obtención de productos con eficiencia, teniendo la capacidad de minimizar los recursos disponibles.

#### **2.2.2.1. Dimensión Insumos**

Según Schroeder (1992) Es el recurso primordial para el desarrollo de una actividad y procesos la cual esta denominada como materia prima, y tiene como fin elaborar un bien más complejo que determina un mayor proceso en la elaboración de dicho producto. (p. 201).

**Indicador 1: Implementación**

Según Hrebiniack, L y Joyce, W. (1984) El uso de herramientas gerenciales y organizativas para alcanzar los resultados estratégicos. (P.34)

**Indicador 2: Proceso de elaboración**

El proceso de elaboración es un conjunto de actividades que están interrelacionadas de forma dinámica y orienta a la transformación de dichos productos. Incrementando su valor en el procesos de transformación del producto. (Perez y Gardey, 2008, párr. 1)

**Indicador 3: Actividades productivas**

Según Chiavenato (2006) La actividad productiva determina el aumento de la capacidad de producción de la mano de obra en un determinado tiempo. Por ende el operario tiene un ingreso adicional y el empresario alcanza mayor producción. (p. 56)

**2.2.2.2. Dimensión Recursos**

Según Chiavenato (2000), Los recursos vienen a ser un conjunto de bienes que las empresas poseen en la ejecución de las tareas, en la se logra conseguir los objetivos satisfaciendo una necesidad. (P. 356)

**Indicador 1: Bienes**

Según Kotler, P y Armstrong, G. (2012), Se denomina bienes a un conjunto de cosas materiales o inmateriales en el intercambio de la economía doméstica y las empresas. Debido a que, las empresas ofrecen sus productos o mercancías y la economía doméstica un pago a cambio de ella. (p.186)

**Indicador 2: Servicios**

Según Kotler, P y Armstrong, G. (2012), Los servicios son un conjunto de acciones u actividades ejercida por las personas hacia otras con el propósito de satisfacer la acción ejercida. (p.196)

**Indicador 3: Labores organizacionales**

Según Chiavenato (2007), Es el ambiente organizacional ya que existe la relación humana y la empatía con cada uno de sus grupos sociales. Debido a ello, su comportamiento humano hace referencia de como de desenvuelven en su área de trabajo ya sea grupal o individual.

(p.98)

### **2.2.2.3. Dimensión Producto**

Según Kotler, P y Armstrong, G. (2012) Se conoce como producto a cualquier cosa que ha sido producido, la cual es ofertada en un mercado para su uso o consumo satisfaciendo el deseo o necesidad de la persona. (p.196)

#### **Indicador 1: Bien material**

Según Rodríguez, (1999), Es un objeto tangible, físico, que en su uso satisface una necesidad o deseo. (p.215)

#### **Indicador 2: Valor**

Según, Penas, S. (2008), Son aspectos o ideales considerados valiosos para las organizaciones ya sea en su cultura o bienes que poseen. (p.21)

#### **Indicador 3: Idea**

Carbajal, R. (2017), definió a la idea como una representación mental a causa del razonamiento e imaginación de la persona. Por ende, es la base de determina el conocimiento, la creatividad y la habilidad de una persona. (p.28).

#### **Indicador 4: Satisfacer**

Según Salazar (2007) Contempla el bienestar o placer cuando se ha alcanzado un deseo y cubierto una necesidad. (p.16)

#### **Indicador 5: Necesidades**

Según Fisher y Espejo, (2004), se entiende por necesidad a las carencias o necesidades propias del ser humano y está estrechamente unidad en un deseo. (P.123)

### **2.2.2.4. Dimensión Eficiencia**

Según, Coulter y Robbins, (2005), La eficiencia consiste en utilizar medios disponibles para obtener los mayores resultados en la metas propuestos con la mínima inversión teniendo la capacidad de alcanzar un objetivo con anterioridad. (p.87)

#### **Indicador 1: Alcanzar**

Según, Rodríguez, (1999), determina conseguir, lograr algo que se desea: alcanzar el éxito.

(párr. 5)

**Indicador 2: Mayores resultados**

Según Rodríguez, (1999) está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la productividad. (p.23)

**Indicador 2: Cantidad Mínima**

Según Rodríguez, (1999). La cantidad mínima se refiere a la cantidad más baja de un producto que el proveedor está dispuesto a vender. (p.46)

**Tabla 1:** Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>La Comunicación organizacional Interna</b></p>	<p>Fernández (2002) conceptualiza que: “ES suma de actividades efectuados por el miembro de la corporación entablando relaciones, interactuando con sus equipos de trabajo, comunicando e informando continuamente para generar un buen clima y motivarlos para el logro de resultados favorables a la organización.”. (p.12)</p>	<p>El investigador define que la comunicación interna es un conjunto de actividades efectuados por las organizaciones para la creación de las buenas relaciones con sus miembros a través de distintos medios de comunicación que lo tengan informados, integrados y motivados para el logro de los objetivos organizacionales.</p>	Actividades	Función	1.1	<p>La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo Likert</p>	<p>Ordinal y Razón</p>
				Procesos	1.2		
				Interacción	1.3		
				Necesidad	1.4		
				Satisfacción	1.5		
				sistema de acciones	1.6		
			Información	Mensajes	1.7		
				Disponibles	1.8		
				Orientación	1.9		
				Decisiones	1.10		
			Integración	Articular	1.11		
				Planeación	1.12		
			Motivación	Funcionamiento	1.13		
				Estimula	1.14		
				Necesidad	1.15		
			<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Productividad</b></p>	<p>Rodríguez (1999) conceptualiza a la productividad como: “el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos. Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles”. (p.22)</p>	<p>El autor define a la productividad como el resultado de la relación entre los procesos o acciones invertidos en la obtención de productos con eficiencia, teniendo la capacidad de minimizar los recursos disponibles.</p>		
Recursos	Procesos de elaboración	2.18					
	Actividades productivas	2.19					
	Bienes	2.20					
Productos	Servicios	2.21					
	Labores organizacionales	2.22					
	Bien material	2.23					
	Valor	2.24					
	Idea	2.25					
	Satisfacer	2.26					
Eficiencia	Necesidades	2.27					
	Alcanzar	2.28					
	Mayor resultado	2.29					
	Mínima inversión	2.30					

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La investigación se realizó en la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., que cuenta con 36 colaboradores, siendo pequeña la población el número de empleados. Según, Carrasco (2005), La población está determinada por el conjunto de individuos, fenómenos u objetos del cual se ha propuesto el estudio de las características de dichas variables. (p.236)

Según Arias, (2006) Específica a la población como un conjunto de sujetos o elementos (finito o infinito) y presenta características comunes con el fin de sacar conclusiones de la investigación. (p.81)

### **2.3.2. Muestra**

La muestra representativa fue el total de la población de estudio siendo 36 colaboradores, lo que quiere decir que la muestra es representativa y por ende se utilizara el muestreo censal, resaltando que la población objeto de estudio fue la muestra.

Según Arias, (2006) La muestra es un subconjunto de la parte representativa de un producto que permite conocer a la población correspondiente del estudio. (p. 83)

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

### **2.4.1. Técnica**

La investigación se llevó acabo utilizando la técnica de la encuesta ya se los datos obtenidos es mediante el uso de procedimientos estandarizados, según Carrasco (2005), La encuesta es una técnica o método para la investigación y la recopilación de datos debido a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez de los datos que se obtiene de diversas personas. (p.314)

Con respecto al instrumento, Fernández, S., Hernández C. y Baptista L. (2006), Explicaron que es un instrumento para la comprobación datos perceptibles, hechos y situaciones que encamina a realizar un estudio. (p. 276)

En esta investigación utilizaremos como instrumento el cuestionario, ya que, como mencionan los autores citados anteriormente, es una herramienta, muy confiable y sencilla. Ello nos permitirá recolectar la información necesaria de la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., con mayor facilidad. Cabe precisarse que para la investigación se adaptó esta escala presentando cinco opciones de respuesta: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre, este cuestionario presento 35 ítems; cuyo tiempo promedio de aplicación fue 25 minutos.

#### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento que se elaboró fue el cuestionario, en la cual los datos se recolectaron para medir sus actitudes y opiniones logrando la fiabilidad, la encuesta se ha elaborado con 35 preguntas en función a los indicadores.

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006), Es un instrumento básico de medición ya que en el documento se registran los datos observables y están representadas por las variables propuesto a investigar. (p. 276)

Según Carrasco (2005), El cuestionario es un procedimiento clásico de las ciencias social siendo más usado para la obtención y registro de datos cuando se estudia gran número de personas, ya que se obtiene respuesta directa, de la información solicitada a cada persona. (p. 318)

#### **2.4.3. Validez**

Para determinar la validez del instrumento en dicha investigación se llevó a cabo a través de la revisión de los expertos. Según, Hernández, Baptista y Fernández, (2006), en la investigación es importante el juicio de expertos y la revisión es necesaria para mayor relevancia con la opinión de dichos expertos en la materia. (p.566).

En la presente investigación se empleó la técnica validación por el juicio de expertos en el área gestión de organizaciones con el grado académico de magister y doctor que laboran en

la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, la validación se dio por los siguientes:

<b>Grado</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Resultado</b>
<b>Dr.</b>	ARCE ÁLVAREZ, EDWIN.	Aplicable
<b>Dr.</b>	COSTILLA CASTILLO, PEDRO.	Aplicable
<b>Mg.</b>	CASMA ZÁRATE, CARLOS ANTONIO.	Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia.

Los cuales dieron su aprobación firmando los formatos de validez entregados a cada uno.

#### **2.4.4. Confiabilidad del instrumento**

La herramienta mide el grado de confiabilidad durante la aplicación de los resultados.

**Tabla 2:** Rangos de Confiabilidad

<b>ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD</b>	
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable	
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	NO CONFIABLE.
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	

**Fuente:** George y Mallery (2003, p.231); *Leyenda:* > mayor a; < menor a

Según Sampieri R. (20, P. 221) el alfa de Cronbach persuade: de 0,80 hacia arriba es altamente confiable.

En la investigación se empleó un cuestionario de tipo Likert de 5 categorías. Debido a ello se buscó la fiabilidad de dichos cuestionarios, la cual se analizó el Alfa de Cronbach. El cuestionario se empleó para evaluar la influencia de la Comunicación Organizacional Interna (variable independiente) y la Productividad (variable dependiente) en la empresa Industria

Metálica MISHOLIN S.A.C., y se obtuvo el siguiente resultado: el instrumento estuvo compuesto por 35 preguntas, la prueba se realizó a 35 colaboradores para el grado de confiabilidad se aplicando el Alfa de Cronbach con un nivel de confiabilidad del 95% y significancia del 5% para la consistencia del contenido, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS 24 y se obtuvo los siguientes resultados

**Tabla 3:** *Procesamiento del Alfa de Cronbach*

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 4:** *Estadística de fiabilidad*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	35

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 4 , muestra los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de .909, nivel considerada como **excelente, fiable y consistente** de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231), por otro lado este resultado es elevada de acuerdo a los criterios de Sampieri R. (20, P. 221.), significando que los instrumentos de medición aplicados están correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de lickert de 5 criterios; es internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Según Fernández, Hernández y Baptista, (2006), El SPSS es un programa estadístico

informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, que tiene una capacidad de trabajar con bases de datos grandes de una manera más sencilla y eficaz para dicho análisis. (p.410)

Coeficiente Alfa de Cronbach fue planteado por Cronbach J. L, esta prueba requiere una sola administración del instrumento produciendo valores de 0 a 1. Su ventaja reside en la aplicación de su totalidad del instrumento sin tener que dividirlos los ítems simplemente se calcula la medición del coeficiente. (Hernández, et al., 2003).

Una vez recolectados datos de las encuestas procedieron al análisis utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS 24, (Statistical Package for the Social Sciences) se aplicó las medidas con un enfoque cuantitativo para ambas variables mediante el análisis descriptivo e inferencial y los datos fueron tabulados en tablas e figuras de acuerdo a las variables e dimensiones.

### **2.5.1 Análisis Descriptivo**

La investigación es cuantitativa por lo que se manipuló la estadística descriptiva aplicada al conjunto de procesos y métodos como la distribución de frecuencias que tienen por esencia la interpretación, tratamiento e obtención de datos con relación a un grupo de individuos o unidades aplicando modelos matemáticos a los fenómenos reales con razonamiento deductivo (de un todo a lo mínimo) e inductivo (de lo mínimo a un todo) los que dieron lugar a la Estadística descriptiva y a la Inferencial:

- a) La estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrollo la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.
- b) La estadística inferencial que aplica métodos y procedimientos que, por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo:

resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

### **2.5.2 Análisis ligado a la Hipótesis:**

En la investigación se contrastó la prueba hipótesis general ya que se acepta (hipótesis alterna) o rechaza (hipótesis nula) las afirmaciones acerca de las variables proporcionadas en el estudio, en base a la correlación de Pearson.

### **2.6. Aspectos éticos**

El valor ético es un proceso fundamental en la investigación basado en la conducta individual de la persona con unas actitudes correcta frente al hecho de averiguar dicho estudio, reservando la encuesta brindada por parte de los colaboradores de la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., entre estos valores se encuentran el respeto, justicia y honestidad como principios básicos para realizar la investigación.

### III.- RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo de los Datos

#### Barra de la dimensión Actividades – Comunicación organizacional Interna

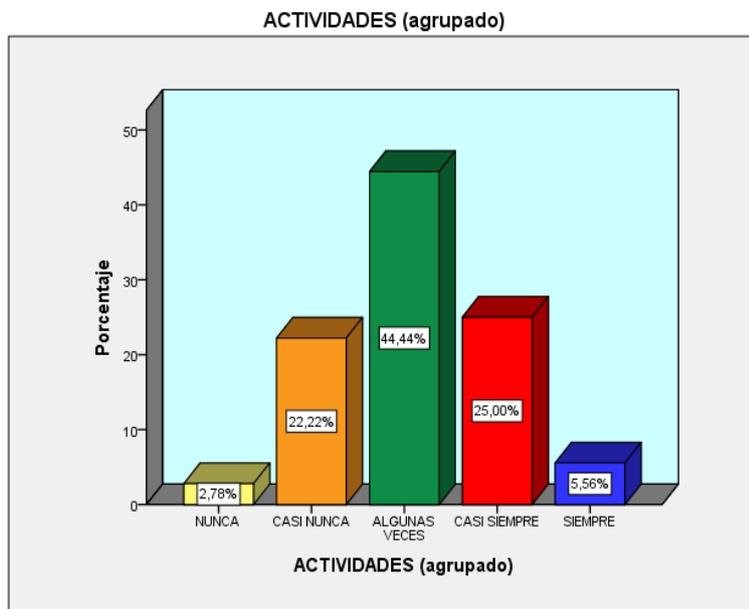
**Tabla 2:** *Actividades- Comunicación organizacional Interna*

		<b>ACTIVIDADES (agrupado)</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	25,0
	ALGUNAS VECES	16	44,4	44,4	69,4
	CASI SIEMPRE	9	25,0	25,0	94,4
	SIEMPRE	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** *Elaboración propia*

**¿La satisfacción del personal expresa en el logro de los objetivos de la empresa?**

**Gráfica 1:** *Actividades- Comunicación organizacional Interna*



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 1, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 44.44% de los encuestados representan 16 personas, respondieron que “Algunas Veces” la satisfacción del personal expresa en el logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, se observa que el 25% de los encuestados que

representan 9 personas, respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 22.22% de los encuestados que representan 8 personas, respondieron “Casi Nunca”, luego el 5.56% de los

encuestados que representan 2 personas respondieron “Siempre”, y finalmente el 2.78% de los encuestados que representan 1 personas respondieron “Nunca” con la dimensión actividades de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Barra de la dimensión Información – Comunicación Organizacional Interna**

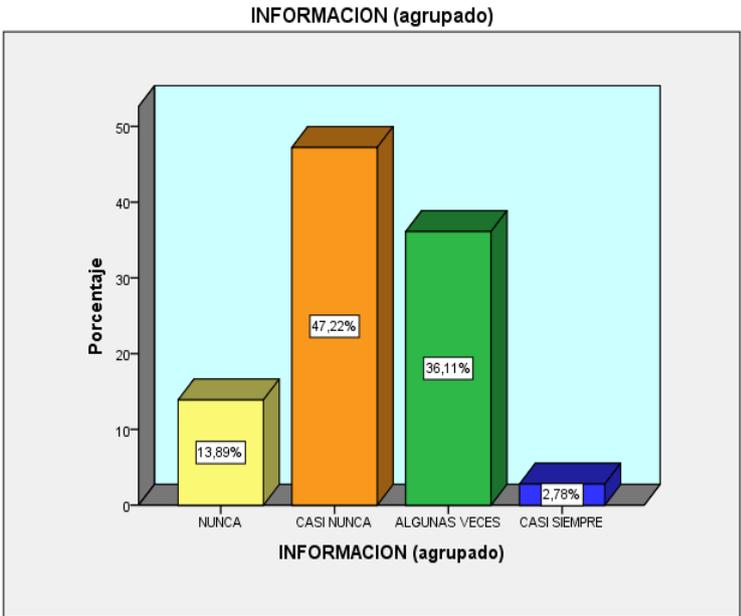
**Tabla 3:** Información- Comunicación organizacional Interna

<b>INFORMACION (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	17	47,2	47,2	61,1
	ALGUNAS VECES	13	36,1	36,1	97,2
	CASI SIEMPRE	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**¿Los mensajes que se efectúan son claros y precisos para su cumplimiento?**

**Gráfica 2:** Información- Comunicación organizacional Interna



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 2, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 47.22% de los encuestados representan 17 personas, respondieron que “Casi Nunca” los mensajes que se efectúan son claros y precisos para su cumplimiento. Asimismo, se observa que el 36.11% de los encuestados que

representan 13 personas, respondieron “Algunas Veces”, mientras que el 13.89% de los encuestados que representan 5 personas, respondieron “Nunca”, y finalmente el 2.78% de

los encuestados que representan 1 persona respondieron “Siempre” con la dimensión información de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### Barra de la dimensión Integración – Comunicación Organizacional Interna

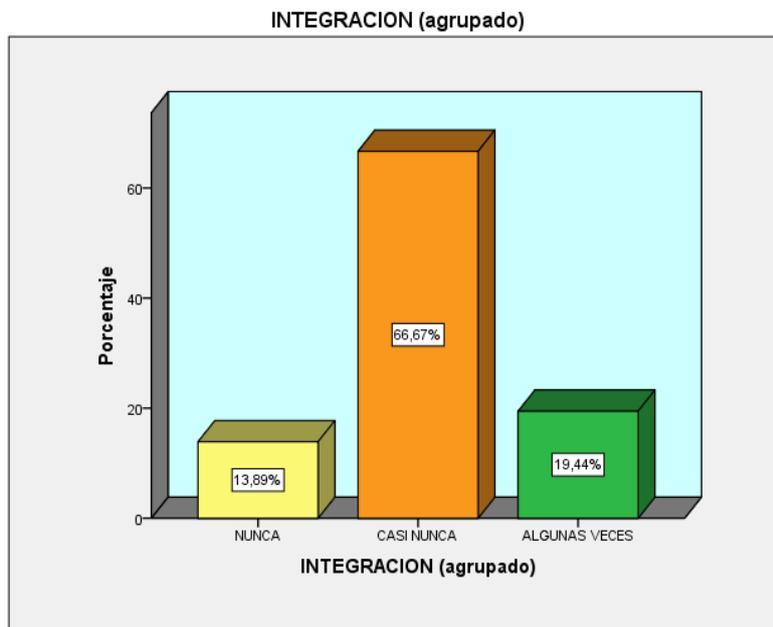
**Tabla 4:** Integración - Comunicación organizacional Interna

<b>INTEGRACION (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	24	66,7	66,7	80,6
	ALGUNAS VECES	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**¿En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para lograr resultados?**

**Gráfica 3:** Integración - Comunicación organizacional Interna



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 3, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 66.67% de los encuestados representan 24 personas, respondieron que “Casi Nunca” En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para

lograr resultados. Asimismo, se observa que el 19.44% de los encuestados que representan 7 personas, respondieron “Algunas Veces”, y finalmente el 13.89% de los encuestados que representan 5 personas respondieron “Nunca” con la dimensión integración de la Industria

**Barra de la dimensión Motivación – Comunicación Organizacional Interna**

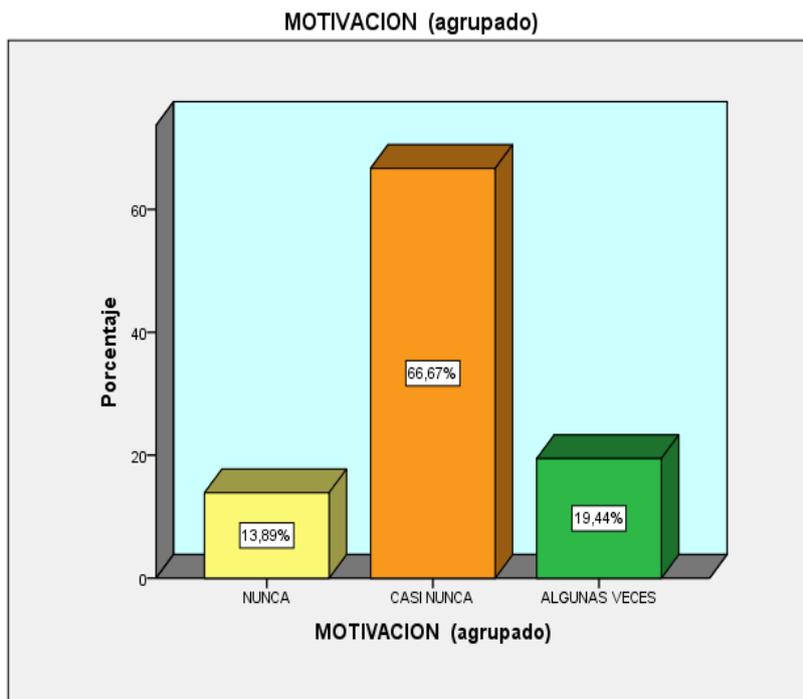
**Tabla 5:** *Motivación - Comunicación organizacional Interna*

<b>MOTIVACION (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	24	66,7	66,7	80,6
	ALGUNAS VECES	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**¿Los trabajadores están satisfechos con las actividades laborales?**

**Gráfica 4:** *Motivación - Comunicación organizacional Interna*



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 4, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 66.67% de los encuestados representan 24 personas, respondieron que “Casi Nunca” Los trabajadores están satisfechos con las actividades laborales. Asimismo, se observa que

el 19.44% de los encuestados que representan 7 personas, respondieron “Algunas Veces”, y finalmente el 13.89% de los encuestados que representan 5 personas respondieron “Nunca” con la dimensión integración de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## Barra de la dimensión Insumos – Productividad

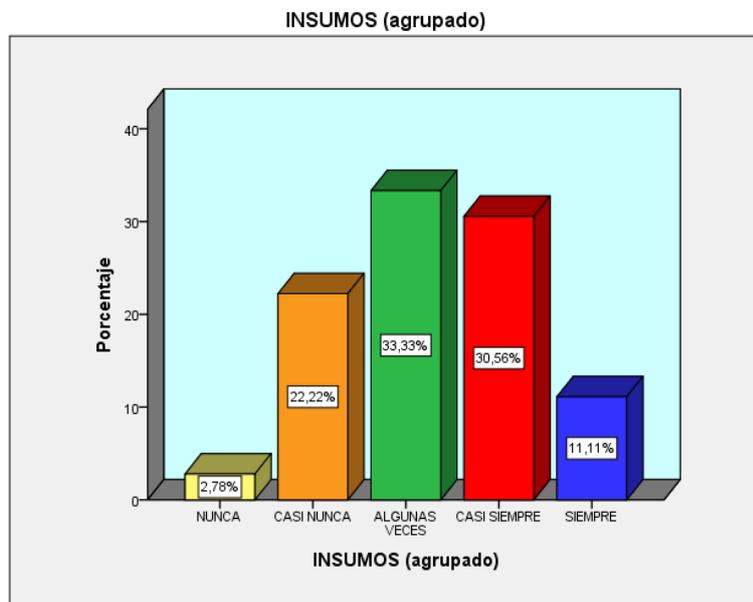
**Tabla 6:** *Insumos- Productividad*

<b>INSUMOS (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	25,0
	ALGUNAS VECES	12	33,3	33,3	58,3
	CASI SIEMPRE	11	30,6	30,6	88,9
	SIEMPRE	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**¿Los procesos productivos de elaboración de productos están aprobados por la empresa?**

**Gráfica 5:** *Insumos- Productividad*



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 5, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 33.33% de los encuestados representan 12 personas, respondieron que “Algunas Veces” Los procesos productivos de elaboración de productos están aprobados por la empresa. Asimismo, se

observa que el 30.56% de los encuestados que representan 11 personas, respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 22.22% de los encuestados que representan 8 personas, respondieron “Casi Nunca”, luego el 11.11% de los encuestados que representan 4 personas

respondieron “Siempre”, y finalmente el 2.78% de los encuestados que representan 1 personas respondieron “Nunca” con la dimensión insumo de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### Barra de la dimensión Recursos – Productividad

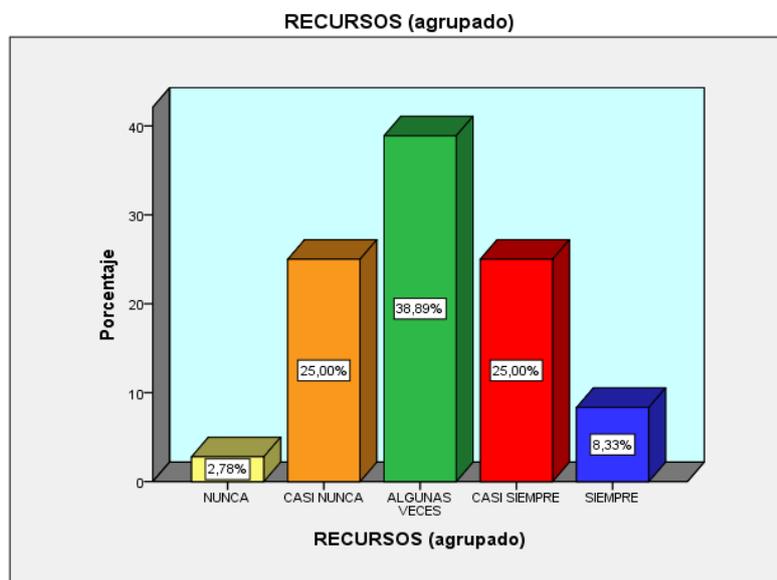
**Tabla 7:** Recurso - Productividad

<b>RECURSOS (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	9	25,0	25,0	27,8
	ALGUNAS VECES	14	38,9	38,9	66,7
	CASI SIEMPRE	9	25,0	25,0	91,7
	SIEMPRE	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

### ¿Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes?

**Gráfica 6:** Recursos - Productividad



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica 6, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 38.89% de los encuestados representan 14 personas, respondieron que “Algunas Veces” Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes. Asimismo, se observa que el

25% de los encuestados que representan 9 personas, respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 25% de los encuestados que representan 9 personas, respondieron “Casi Nunca”, luego el 8.33% de los encuestados que representan 3 personas respondieron “Siempre”, y

finalmente el 2.78% de los encuestados que representan 1 personas respondieron “Nunca” con la dimensión recursos de la empresa Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Barra de la dimensión Productos – Productividad**

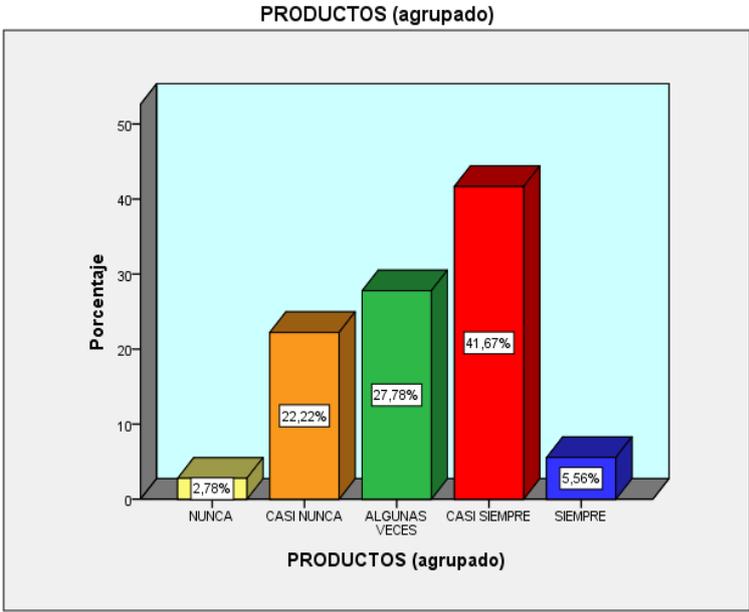
**Tabla 8:** *Productos - Productividad*

		<i>PRODUCTOS (agrupado)</i>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	8	22,2	22,2	25,0
	ALGUNAS VECES	10	27,8	27,8	52,8
	CASI SIEMPRE	15	41,7	41,7	94,4
	SIEMPRE	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**¿Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto?**

**Gráfica 7:** *Productos - Productividad*



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica N°7, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 41.67% de los encuestados representan 15 personas, respondieron que “Casi Siempre” Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto.

Asimismo, se observa que el 27.78% de los encuestados que representan 10 personas, respondieron “Algunas Veces”, mientras que el 22.22% de los encuestados que representan

8 personas, respondieron “Casi Nunca”, luego el 5.56% de los encuestados que representan 2 personas respondieron “Siempre”, y finalmente el 2.78% de los encuestados que representan 1 personas respondieron “Nunca” con la dimensión productos de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### Barra de la dimensión Eficiencia – Productividad

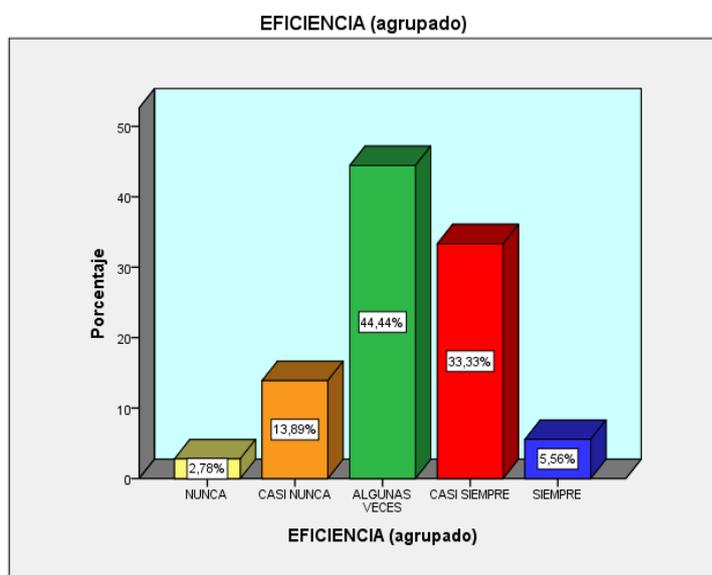
**Tabla 9:** Eficiencia – Productividad

<b>EFICIENCIA (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	5	13,9	13,9	16,7
	ALGUNAS VECES	16	44,4	44,4	61,1
	CASI SIEMPRE	12	33,3	33,3	94,4
	SIEMPRE	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

### ¿La producción alcanza metas con mínima inversión?

**Gráfica 8:** Eficiencia - Productividad



**Interpretación:** Según los resultados de la gráfica N°8, de 36 colaboradores encuestados, observamos que el 44.44% de los encuestados representan 16 personas, respondieron que “Algunas Veces” La producción alcanza metas con mínima inversión. Asimismo, se observa que el 33.33% de los encuestados que representan 12 personas,

respondieron “Casi Siempre”, mientras que el 13.89% de los encuestados que representan 5

personas, respondieron “Casi Nunca”, luego el 5.56% de los encuestados que representan 2 personas respondieron “Siempre”, y finalmente el 2.78% de los encuestados que representan 1 personas respondieron “Nunca” con la dimensión eficiencia de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### 3.2. Análisis inferencial de los Datos

#### 3.1.1. Prueba de Hipótesis

Según el contraste se efectuó las pruebas de hipótesis, para determinar la validez de una prueba hecha sobre la población basándose en evidencia muestral, por lo tanto, se aplicó las pruebas no paramétricas. Prueba “R” de Pearson. Por ello afirma: Bernal (2010) “El análisis de regresión y correlación es un método estadístico usado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación” (p. 216).

**Tabla 10:** *Análisis de correlación*

<b>Coefficiente</b>	<b>Correlación</b>
<b>-1.00</b>	Correlación negativa grande o perfecta
<b>-0.90</b>	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
<b>-0.75</b>	Correlación negativa alta o considerable
<b>-0.50</b>	Correlación negativa moderada o media
<b>-0.25</b>	Correlación negativa baja o débil
<b>-0.10</b>	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	<b>No existe Correlación alguna entre las variables o es nula</b>
<b>+0.10</b>	Correlación positiva muy baja o muy débil
<b>+0.25</b>	Correlación positiva baja o débil
<b>+0.50</b>	Correlación positiva moderada o media
<b>+0.75</b>	Correlación positiva alta o considerable
<b>+0.90</b>	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
<b>+1.00</b>	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238

#### a) Prueba de Hipótesis de Relación por Variables Agrupadas

##### Hipótesis General

**HG:** La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria

Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La comunicación organizacional interna no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a** (Hipótesis Alterna)

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 11:** *Análisis de correlación - comunicación organizacional interna y productividad*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación Organizacional	
		Interna (agrupado)	Productividad (agrupado)
Comunicación Organizacional (agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  36	,626**  36
Productividad (agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,626**  36	1  36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 14 se observa que la población es 36 colaboradores, la investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma la probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es .626 conforme a los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula

y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## b) Prueba de Hipótesis de Relación por Dimensiones Agrupadas

### Prueba de Hipótesis Específica 1

#### Hipótesis General

**HG:** Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** Las actividades no influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **Ha** (Hipótesis Alterna)

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 12:** Análisis de correlación – actividades y productividad

		<b>Correlaciones</b>	
		ACTIVIDADES (agrupado)	Productividad (agrupado)
ACTIVIDADES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,694**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Productividad (agrupado)	Correlación de Pearson	,694**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 15 se observa que la población es 36 colaboradores, la

investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma la probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es .694 conforme a los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre las actividades y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## **Prueba de Hipótesis Específica 2**

### **Hipótesis General**

**HG:** La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### **I. Planteamiento de Hipótesis**

**H0:** La información no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### **II. Regla de decisión:**

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>a</sub>** (Hipótesis Alterna)

### **III. Estadística de contraste de hipótesis**

**Tabla 13:** *Análisis de correlación – información y productividad*

		INFORMACION (agrupado)	Productividad (agrupado)
INFORMACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Productividad (agrupado)	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 16 se observa que la población es 36 colaboradores, la investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma la probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es .595 conforme a los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la información y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis General

**HG:** La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La integración no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a** (Hipótesis Alterna)

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 14:** *álisis de correlación – integración y productividad*

<b>Correlaciones</b>			
		INTEGRACION (agrupado)	Productividad (agrupado)
INTEGRACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Productividad (agrupado)	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 17 se observa que la población es 36 colaboradores, la investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma la probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es .694 conforme a los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ; 95%;  $Z=1.96$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la integración y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### Prueba de Hipótesis Específica 4

##### Hipótesis General

**HG:** La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

##### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La motivación no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN

S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **Ha** (Hipótesis Alterna)

## III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 15:** *Análisis de correlación – motivación y productividad*

<b>Correlaciones</b>			
		MOTIVACION (agrupado)	Productividad (agrupado)
MOTIVACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
Productividad (agrupado)	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Interpretación:** En la tabla 18 se observa que la población es 36 colaboradores, la investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma la probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es .694 conforme a los niveles de correlación de la tabla 13 existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ; 95%; Z=1.96). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la motivación y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

## 2.3 Prueba de Regresión Lineal

### a) Prueba de regresión lineal por variable agrupado

#### Hipótesis General

**HG:** La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La comunicación organizacional interna no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 16:** Resumen de Comunicación Organizacional Interna y productividad (agrupado)

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	F	gl1	gl2	
1	,626 <sup>a</sup>	,392	,374	,692	,392	21,917	1	34	,000

a. Predictores: (Constante), Comunicación Organizacional Interna (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la tabla 19 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R = 0,626$ , Así mismo el  $R^2$  ajustado =  $.374$  lo cual indica que la variable productividad está cambiando en 37,4% por acción de la variable comunicación organizacional interna, la cual es significativa. Por tanto, según la tabla 20 de porcentajes estandarizados esta variación es baja.

**Tabla 17:** Porcentajes estandarizados

Porcentaje estandarizado	
PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

**Fuente:** Rivero, 2005, p240

**Tabla 18:** Anova de Comunicación Organizacional Interna y productividad (agrupado)

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10,485	1	10,485	21,917	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	16,265	34	,478		
	Total	26,750	35			

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Comunicación Organizacional Interna (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis ANOVA en la tabla 21, donde el grado de libertad es igual a 35 y el valor estadístico de Fisher ( $F = 21,917$ ), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ), cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , con un nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), según la regla de decisión la comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Tabla 19:** Coeficientes de Comunicación Organizacional Interna y productividad

(agrupado)

		<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>				
		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,651	,361		4,578	,000
	Comunicación Organizacional Interna (agrupado)	,711	,152	,626	4,682	,000

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 22 se observa el coeficiente t- student ( $t=4,682$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El  $B_0 = 1,651$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión  $B_1=0.711$  indica el número de unidades que aumentara la variable productividad laboral por cada unidad que aumente la variable comunicación organizacional interna; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.626. Los valores de la “sig.” 0,000 es menor al nivel de significancia 0,05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza la comunicación organizacional interna influye significativamente en la productividad laboral de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 15 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1.651 + 0.711 X$$

$$Y = 2.362$$

**Interpretación:** la variable la comunicación organizacional interna aporta con un 71.1 % para que la variable productividad varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión

lineal con la variable productividad tiene un valor de 1,651.

## b) Prueba de regresión lineal por dimensiones agrupados

### Prueba de Hipótesis Específica 1

#### Hipótesis General

**HG:** Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** Las actividades no influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

#### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 20:** Resumen de Actividades y Productividad (agrupado)

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	en F	gl1	gl2	
1	,694 <sup>a</sup>	,482	,467	,638	,482	31,616	1	34	,000

a. Predictores: (Constante), ACTIVIDADES (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la tabla 23 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,694, Así mismo el R2 ajustado = .467 lo cual indica que la variable productividad está cambiando en 46,7% por acción de la variable actividades, la cual es significativa. Por tanto, según la tabla 20 de porcentajes estandarizados esta variación es moderada.

**Tabla 21:** *Anova de Actividades y Productividad (agrupado)*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,889	1	12,889	31,616	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	13,861	34	,408		
	Total	26,750	35			

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), ACTIVIDADES (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis ANOVA en la tabla 24, donde el grado de libertad es iguala 35 y el valor del estadístico de Fisher ( $F = 31,616$ ), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ), cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), según la regla de decisión las actividades influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Tabla 22:** *Coefficientes de Actividades y Productividad (agrupado)*

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>						
Modelo		Coefficients				
		Coefficients no estandarizados		estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,186	,382		3,101	,004
	ACTIVIDADES (agrupado)	,670	,119	,694	5,623	,000

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 25 se observa el coeficiente t- student ( $t=5,623$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El  $B_0 = 1,186$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión  $B_1=0.670$  indica el número de unidades que aumentara la variable productividad laboral por cada unidad que

aumente la variable actividades; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.694. Los valores de la “sig.” 0,000 es menor al nivel de significancia 0,05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza las actividades influyen significativamente en la productividad laboral de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 18 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1,186 + 0,670 X$$

$$Y = 1.856$$

**Interpretación:** “La variable actividades aporta con un 67.0 % para que la variable productividad varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable productividad tiene un valor de 1,186.”

## Prueba de Hipótesis Específica 2

### Hipótesis General

**HG:** La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La información no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

### II. Regla de decisión:

Sig. T = 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z = 1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

### III. Estadística de contraste de hipótesis

**Tabla 23:** Resumen de Información y Productividad (agrupado)

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,595 <sup>a</sup>	,354	,335	,713	,354	18,667	1	34	,000

a. Predictores: (Constante), INFORMACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la tabla 26 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R = 0,595$ , Así mismo el  $R^2$  ajustado =  $.335$  lo cual indica que la variable productividad está cambiando en 33,5% por acción de la variable información, la cual es significativa. Por tanto, según la tabla 20 de porcentajes estandarizados esta variación es baja.

**Tabla 24:** Anova de Información y Productividad (agrupado)

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,481	1	9,481	18,667	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	17,269	34	,508		
	Total	26,750	35			

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), INFORMACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis ANOVA en la tabla 27, donde el grado de libertad es igual a 35 y el valor estadístico de Fisher ( $F = 18,667$ ), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ), cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , con un nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), según la regla de decisión la información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Tabla 25:** *Coefficientes de Información y Productividad (agrupado)*

		<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>				
		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,650	,389		4,244	,000
	INFORMACIÓN (agrupado)	,702	,163	,595	4,321	,000

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 28 se observa el coeficiente t- student ( $t=4,321$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El  $B_0 = 1,650$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión  $B_1=0.702$  indica el número de unidades que aumentara la variable productividad laboral por cada unidad que aumente la variable información; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.595. Los valores de la “sig.” 0,000 es menor al nivel de significancia 0,05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza la información influye significativamente en la productividad laboral de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1,650 + 0,702 X$$

$$Y = 2.352$$

**Interpretación:** La variable información aporta con un 67,2 % para que la variable productividad varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable productividad tiene un valor de 1,650.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis General

**HG:** La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C.,  
Puente Piedra, Lima, 2018.

#### I. Planteamiento de Hipótesis

**H0:** La integración no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN  
S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C.,  
Puente Piedra, Lima, 2018.

#### II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **Ho**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

#### III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 26: Resumen de Integración y Productividad (agrupado)

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,645 <sup>a</sup>	,416	,399	,678	,416	24,204	1	34	,000

a. Predictores: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la tabla 29 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es R= 0,645, Así mismo el R2 ajustado = .399 lo cual indica que la variable productividad está cambiando en 39,9% por acción de la variable integración, la cual es significativa. Por tanto según la tabla 20 de porcentajes estandarizados esta variación es baja.

**Tabla 27:** *Anova de Integración y Productividad (agrupado)*

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,124	1	11,124	24,204	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	15,626	34	,460		
	Total	26,750	35			

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), INTEGRACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis ANOVA en la tabla 30, donde el grado de libertad es igual a 35 y el valor estadístico de Fisher ( $F = 24,204$ ), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ), cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), según la regla de decisión las integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Tabla 28:** *Coefficientes de Integración y Productividad (agrupado)*

<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,262	,420		3,007	,005
	INTEGRACIÓN (agrupado)	,967	,197	,645	4,920	,000

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 31 se observa el coeficiente t- student ( $t=4,920$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El  $B_0 = 1,262$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión  $B_1=0.967$  indica el número de unidades que aumentara la variable productividad laboral por cada unidad que

aumente la variable integración; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.645. Los valores de la “sig.” 0,000 es menor al nivel de significancia 0,05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza la integración influye significativamente en la productividad laboral de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 23 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1,262 + 0,967 X$$

$$Y = 2.229$$

**Interpretación:** La variable integración aporta con un 96,7 % para que la variable productividad varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable productividad tiene un valor de 1,262.

#### **Prueba de Hipótesis Específica 4**

##### **Hipótesis General**

**HG:** La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

##### **I. Planteamiento de Hipótesis**

**H0:** La motivación no influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Ha:** La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

##### **II. Regla de decisión:**

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H0**

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H a**

##### **III. Estadística de contraste de hipótesis**

**Tabla 29:** Resumen de Motivación y Productividad (agrupado)

<b>Resumen del modelo</b>									
Modelo	R			Error estándar	Estadísticos de cambio				Sig.
	R	cuadrado	ajustado	de la estimación	Cambio en R	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,645 <sup>a</sup>	,416	,399	,678	,416	24,204	1	34	,000

a. Predictores: (Constante), MOTIVACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observando la tabla 32 se tiene que el coeficiente de Pearson conjunta es  $R = 0,645$ , Así mismo el  $R^2$  ajustado =  $.399$  lo cual indica que la variable productividad está cambiando en 39,9% por acción de la variable información, la cual es significativa. Por tanto, según la tabla 20 de porcentajes estandarizados esta variación es baja.

**Tabla 30:** Anova de Motivación y Productividad (agrupado)

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,124	1	11,124	24,204	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	15,626	34	,460		
	Total	26,750	35			

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), MOTIVACIÓN (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** El análisis ANOVA en la tabla 33, donde el grado de libertad es igual a 35 y el valor estadístico de Fisher ( $F = 24,204$ ), el resultado es positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ), cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), según la regla de decisión las motivación influye en la productividad de la

Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

**Tabla 31:** *Coefficiente de Motivación y Productividad (agrupado)*

		<b>Coefficientes<sup>a</sup></b>				
		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,262	,420		3,007	,005
	MOTIVACIÓN (agrupado)	,967	,197	,645	4,920	,000

a. Variable dependiente: Productividad (agrupado)

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 3 se observa el coeficiente t- student ( $t=4,920$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación. El  $B_0 = 1,262$ ; es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas. Y el coeficiente de regresión  $B_1=0.967$  indica el número de unidades que aumentara la variable productividad laboral por cada unidad que aumente la variable motivación; el coeficiente estandarizado Beta afirma que, la relación entre las variables es directa y positiva con una pendiente de 0.645. Los valores de la “sig.” 0,000 es menor al nivel de significancia 0,05 por lo tanto se afirma con un 95% de confianza la motivación influye significativamente en la productividad laboral de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 26 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$Y = 1,262 + 0,967 X$$

$$Y = 2.329$$

**Interpretación:** La variable motivación aporta con un 0,967 para que la variable productividad varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable productividad tiene un valor de 1,262.



## IV.- DISCUSIÓN

Para fundamentar similitudes o disconformidades de la indagación con otros autores, se examinaron los aspectos similares, discrepancias con otros estudios realizados en el país y estudios ajenos.

### **Discusión por objetivos**

La hipótesis de la investigación y los resultados se han confirmado, el objetivo general de la investigación es determinar cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018 y como objetivos específicos: 1) Determinar cómo influye las actividades en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, 2) Determinar cómo influye la información en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, 3) Determinar cómo influye la integración en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018 y 4) Determinar cómo influye la motivación en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson muestra: que ( $R=0.626$ ),  $R$  cuadrado= 0.392, conforme a los niveles de correlación de la tabla 13, existe una correlación positiva alta considerable; de igual manera se observa que la significancia encontrada es 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.05 ( $0,00 < 0,05$ ); 95% nivel de confianza, y una población de 36 colaboradores, por lo que podemos decir que influye significativamente entre la comunicación organizacional interna y la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.

Es coherente el resultado de la investigación y los objetivos planteados con la propuesta de **Ángela María Umaña Cisneros (2015)** cuyo objetivo principal es determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del empleado, ambos resultados muestran que la Variable Comunicación Organizacional Interna influye en la Productividad por ello, el desarrollo de actividades de los trabajadores son instruidos con una información clara y relevante por lo que ejecutan sus tareas integradas no solo en un proceso simbólico

sino en la acción, motivada con eficiencia en el procesos productivos, para satisfacer necesidades de los clientes y consecuentemente lograr resultados. Ambas conclusiones fomentan el ambiente laboral de confianza armonía, y respeto adecuado para desarrollar la productividad, por lo que se ratifican las hipótesis de la investigación siendo conforme con los resultados.

### **Discusión por hipótesis**

La hipótesis general de la investigación es la comunicación organizacional interna influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018.y como hipótesis específicas: 1) Las actividades influyen en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018,2) La información influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018, 3) La integración influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018 y 4) La motivación influye en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018. La indagación muestra como hipótesis la comunicación organizacional interna influye en la productividad de la compañía sosteniendo que mantiene buenas relaciones laborales para desarrollar productividad con información sistematizada integrada y motivación al personal, esta investigación es coherente con la hipótesis de la investigación elaborada por **Balarezo, B (2014)**, el cual sostiene en su hipótesis que la comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional de los colaboradores en la cual, la investigación presenta la conclusión de fomentar un ambiente laboral de amistad, confianza, y obediencia a través de una comunicación óptima. Ambas conclusiones fomentan el ambiente laboral de confianza armonía, y respeto adecuado para desarrollar la productividad, por lo que se ratifican las hipótesis de la investigación siendo conforme con los resultados.

### **Discusión por metodología**

En la investigación la metodología aplica fue hipotético- deductivo, el tipo fue aplicada, con diseño no experimental – transversal, y el nivel utilizado fue explicativo- causal, esta investigación guarda semejanza con la metodología realizada por **Chahuayo, Y (2017)**

quien uso la metodología de nivel explicativo-causal, de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal. La metodología permitió lograr resultados positivos para mejorar los sistemas de comunicación en la empresa logrando eficientemente los objetivos y metas. Por lo que la información descrita ayudara a realizar investigaciones relevantes con el fin de conocer la realidad de la situación problemática con la investigación científica.

### **Discusión por teoría**

La investigación tuvo como variable independiente la comunicación organizacional interna, y como variable dependiente productividad, para el efecto se utilizó distintos autores de las cuales se resaltan los siguientes:

En la investigación tiene como base teórica principal a **Fernández, C (2002)**, que afirma que la Comunicación Organizacional son procesos que une a las personas en una serie de actividades para mantener un buen clima laboral y establecer relaciones entre los equipos de trabajo con el uso de nuevos sistemas de comunicación que lo mantengan integrados, motivados e informados para optimizar y alcanzar los propósitos organizacionales. (p.12) en la cual se acepta la teoría planteado por **Balarezo, B (2014)**, citando a Andrade, H (2010, p. 87) siendo coherente la teoría de la Comunicación Organizacional Interna planteada porque considera que es el sistema central de las organizaciones y tiene como objetivo contribuir eficientemente en los resultados con beneficio a la organización, pues fortifica la identificación de los trabajadores con la organización, brindándoles información suficiente, relevante y oportuna reforzando su integración, y generando en ellos un perfil optimista de la empresa de sus servicios y productos que ofrecen. Los autores recalcan la contribución e importancia de la comunicación organizacional interna en la productividad para lograr resultados organizaciones y cumplir con objetivos, metas y resultados. Ambas teorías resultaron útiles para la investigación y las futuras investigaciones

Como base teórica de la variable productividad se utilizó la teoría de **Rodríguez, C (1999)**, incide en la productividad y es definida como: la reciprocidad entre los resultados del aumento de productos obtenidos y el tiempo utilizado para obtener dicha producción. Es una

medida económica para utilizar inteligentemente los recursos en un menor tiempo los recursos para una mayor rentabilidad de la empresa. (p. 22), la cual se acepta la similitud con la teoría planteado por **Huacho, C (2017)**, que refiere a Torres, M (2014), sobre la productividad definiendo como la correlación entre la obtención de servicios o bienes minimizando recursos utilizados y llegar efectuar los resultados propuestos. Los autores reconocen la importancia de la productividad para lograr los resultados organizacionales se debe reconocer a los empleados y motivarles para que el clima laboral sea amigable. Ambas teorías se aceptan porque son similares y permitieron el desarrollo de la investigación con resultados.

### **Discusión por conclusión**

El resultado de los estadísticos y la prueba de Pearson presentado en la tabla 14, muestra que la comunicación organizacional interna influye positivamente en la productividad. Lo que expresa que una buena comunicación con los trabajadores optimizará el desarrollo de sus actividades con información sistematizada integrada e implementar la motivación en el logro de las metas y objetivos. Es coherente con el resultado de la investigación lo propuesto por **Días (2014)**, en su tesis Comunicación organizacional y trabajo en equipo quien recalca que la comunicación organizacional en las empresas y sus diferentes áreas intervino considerablemente en el transcurso del trabajo en equipo, ya que, que excita un ambiente laboral de respeto, armonía, y confianza a través de una comunicación eficaz. Los autores reconocen que es vital la comunicación interna en una organización, mantenerlos informados, escuchándolos y valorándolos, sin embargo, escuchar sus opiniones y sugerencias son positivas para lograr la lealtad del trabajador y optimizar la productividad.

## V.- CONCLUSIONES

Posteriormente en la evaluación de los resultados alcanzados se estableció el objetivo con la contrastación de hipótesis tomando las conclusiones siguientes:

Se ha determinado que la comunicación organizacional interna influye significativamente en la productividad laboral de la empresa ya que existe buena relación con sus trabajadores en la cual desarrollan sus actividades con información sistematizada integrada y con ello, implementando la motivando al personal.

Se ha determinado que las actividades influyen de manera significativa en la productividad organizacional por lo que se evalúa las funciones en los procesos de interacción de cada colaborador satisfaciendo necesidades para el mejoramiento del sistema de acciones en la organización.

Se determinó que la información influye positivamente en la productividad laboral de la empresa visto que los mensajes que se efectúa en la organización resulten disponibles y orientados para una buena toma de decisiones.

Se determinó que existe influencia positiva entre la integración y la productividad laboral de la empresa ya que se articulan procesos para la planeación organizacional y estos resultados sean óptimos para un buen funcionamiento.

Se pudo determinar que la motivación influye positivamente en la productividad laboral de la empresa debido a que los trabajadores son estimulados de acuerdo a su necesidad fomentando el compromiso y la importancia en las tareas organizacionales creando un trabajo de clima integrador.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

Según la investigación obtenida, se recomienda lo siguiente:

Se recomienda mejorar continuamente la comunicación organizacional interna en las acciones y actividades, en la producción de la información sistematizada e integrada para incrementar la productividad laboral de la empresa y lograr objetivos, metas, y resultados.

Se recomienda normalizar con parámetros eficientes las acciones y actividades de la empresa para lograr la productividad laboral, asignando claramente las funciones de cada colaborador promoviendo los incentivos y satisfaciendo sus necesidades.

Se recomienda sistematizar la información confiable, oportuna y veraz para elegir una decisión correcta e incrementar la productividad de los empleados.

Se recomienda propiciar la integración de las áreas administrativas y operativas, y el entorno externo buscando mejorar los procesos y la productividad laboral de la empresa.

Se recomienda a la empresa propiciar programas y planes de motivación laboral para optimizar el ambiente laboral, buscando crear estímulos para la satisfacción productiva en el sitio de trabajo.

## **PROPUESTAS**

Tomando como base los resultados obtenidos en la investigación, podemos emitir las siguientes propuestas:

Se propone implementar nuevos sistemas de comunicación interna, con el propósito de mejorar continuamente la productividad laboral entre de la empresa ya que las actividades que se desarrollan internamente se deben sistematizar con una información clara, e integrada, con la motivación al personal para lograr la eficiencia en los objetivos, metas y resultados propuestos.

Se propone mejorar los sistemas de coordinación en las actividades con finalidad de lograr corporativamente los objetivos y metas planteados e incrementar las fortalezas en el desarrollo de las funciones de los colaboradores siguiendo procesos de interacción en beneficio de la empresa, sin cometer el error de estresar al colaborador por falta de información y satisfacer con incentivos primordiales para optimizar el mejoramiento del sistema de acción en la empresa.

## VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. (5ta Ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia con el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE (Tesis de ingeniero de empresas, Universidad Técnica de Abanto). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra Ed.). Colombia: Pearson.
- Carbajal, R. (2017) “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Fequsa INGS E.I.R.L. en el Distrito del Callao en el año 2017” (Tesis de licenciatura) Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3116/Carbajal\\_LRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3116/Carbajal_LRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Cerda, A. (1991). Teoría general de hipotético deductivo. Recuperado de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.pe/2011/10/metodos-de-la-investigacion.html>
- Chahuayo, Y. (2017). La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao – 2017. (Tesis de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14639/Chahuayo\\_LYE.pdf?sequ](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14639/Chahuayo_LYE.pdf?sequ)

ence=1&isAllowed=y

Chiang, M., Rodrigo, J. y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. España: Servicios editoriales, S.L. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3120/C%C3%A1rdenas\\_%C3%81CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3120/C%C3%A1rdenas_%C3%81CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. (7ma Ed.) México: MacGraw Hill

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (8va Ed.) México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (9na Ed.) México: McGraw Hill.

Dias, S. (2014). Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo. Estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar - Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>

Fernández, C. (2002). La Comunicación en las Organizaciones. D.F México: Trillas. Recuperado de: <https://www.educaycrea.com/2012/11/que-es-la-comunicacion/Nota-completa:La-comunicación-en-las-organizaciones>.

Fidias, G. (2012). Teoría de la investigación descriptiva. Recuperado de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)

Fischer, L. y Espejo, J. (2004). Mercadotecnia. Mexico: McGraw-Hill.

Fremont, K. (2003). Administración en las Organizaciones. Edit. McGraw hill. México.

- Fuentes, S. (2012). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad, estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de Licenciada en Psicólogo Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gan, F y triginé, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Editorial: Ediciones Díaz de Santos.
- Heizer, J. y Render, B. (2008). Dirección de la producción y de operaciones: Decisiones estratégicas. Madrid: Pearson Preintice Hall.
- Hernández, A. y Garay, O. (2005). La comunicación en el contexto deportivo. Wanceulen: Editorial Deportiva, S.L.
- Hernández, S y Fernández, C y Baptista, L, (2006). Metodología de la investigación. (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hrebiniack, L. y Joyce, W. (1984). Implementing Strategy, New York: Mc Millan
- Huacho, C. (2017). Influencia de las redes sociales en la productividad laboral de los trabajadores del Ministerio Público del Callao – 2017. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9961/Huacho\\_AC.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9961/Huacho_AC.pdf?sequence=1)
- Kotler, P, Bloom, P. y Hayes T. (2004). El marketing de Servicios Profesionales. España: Editorial Paidós SAICF.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). Fundamentos de Marketing. Recuperado de: [https://issuu.com/fabianoaraujodesouza/docs/fundamentos\\_de\\_marketing\\_-\\_philip\\_k](https://issuu.com/fabianoaraujodesouza/docs/fundamentos_de_marketing_-_philip_k)

- López, M. (2016). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo. (Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Universidad Peruana Unión). Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Matg\_Tesis\_bachiller\_2016%20(1).pdf
- McMillan, J y Schumacher, S. (2005). Investigación educativa. Madrid: Pearson.
- Murillo, (2008). Teoría de la investigación aplicada. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>
- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral (Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>.
- Penas. C. (2008). Aproximación a los valores y estilos de vida de los jóvenes de 13 y 14 años. Chile: facultad de psicología.
- Pérez, J y Merino, M. (2015). Definición de articulación recuperada de <https://definicion.de/articulacion/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008). Definición de proceso de producción (<https://definicion.de/proceso-de-produccion/>)
- Prokopenko, J. (1991). *La gestión de la productividad*. México: Limusa.
- Ramos, M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de ITUATA, 2015. (Tesis de Licenciado en Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Universidad Nacional del Altiplano) <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3473>
- Reyes, A. (2007). Administración moderna. Noriega: Editorial LIMUSA S.A.

- Robbin, S. (2000). La verdad sobre dirección de personas y nada más que la verdad. México: Pearson educación
- Robbin, S. y Coulter, M. (2005). Administración. 8va Ed. México: Pearson educación.
- Rodríguez, C. (1999). La cultura de calidad y productividad en las empresas. México: Printed.
- Salazar, M. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1. Chile: Ciencia, Arte y Humanidades.
- Sandhusen, R. (2002). Mercadotecnia. Perú: Editorial continental
- Santa Paella y Feliberto Martins, (2010). Teoría el diseño no experimental. Recuperado de <http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/>
- Santana, L. (2003). Orientación educativa e intervención psicopedagógica: cambian los tiempos, cambian las responsabilidades profesionales. España: Ed. Pirámide.
- Santos, D. (2012). Fundamentos de la comunicación. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Schroeder, R. (1992). Administración de Operaciones. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Shimizu, M. (2001). *Medición de la productividad del valor agregado y sus aplicaciones prácticas*. Tokio.
- Sumanth, D. (1999). *Administración para la Productividad Total*. México D.F.:Compañía Editorial Continental.
- Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas (Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJI>

LLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Umaña, A. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral (Tesis para lograr el grado académico de Licenciada en Psicólogo Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Una%F1a-Angela.pdf>

Zapata, L. (2016). Industria de la comunicación y economía digital: Guía básica del Dircom, Barcelona: UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=lumFDQAAQBAJ&pg=PA205&dq=concepto+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lumFDQAAQBAJ&pg=PA205&dq=concepto+comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false)

## ANEXOS



### CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): .....

El reciente instrumento es de forma anónima el cual tiene como objetivo conocer: ¿cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C.?

Debido a ello solicitamos a que responda los siguientes enunciados con veracidad.

#### INSTRUCCIONES:

En seguida, le presentamos una serie de interrogantes al cual deberá indicar marcando con una (X) de acuerdo a lo que crea conveniente, siendo:

**N:** Nunca      **CN:** Casi Nunca      **AV:** A Veces      **CS:** Casi Siempre      **S:** Siempre

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN ACTIVIDADES</b>						
1	¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?					
2	¿Los procesos operativos están alineados a metas y objetivos?					
3	¿Los trabajadores interactúan constantemente para resolver los problemas del trabajo en la empresa?					
4	¿Las necesidades de comunicación horizontal se efectúan permanentemente para motivarlos al personal en la empresa?					
5	¿La satisfacción del personal expresa con el logro de los objetivos de la empresa?					
6	¿Las acciones están sistematizadas e integradas para mostrar información?					
<b>DIMENSIÓN INFORMACIÓN</b>						
7	¿Los mensajes que se efectúan son claros y precisos para su cumplimiento?					
8	¿Los equipos de TIC, están disponibles para todo el personal?					
9	¿La orientación al logro y resultados se cumplen oportunamente?					
10	¿Las Decisiones tomadas por la alta dirección se cumplen oportunamente?					
<b>DIMENSIÓN INTEGRACIÓN</b>						
11	¿En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para lograr resultados?					

12	¿Los trabajadores planean participativamente en el logro de las metas?					
13	¿La organización está amparada con los servicios de funcionamiento y permisos autorizados por la autoridad municipal?					
	<b>DIMENSIÓN MOTIVACIÓN</b>					
14	¿Los trabajadores de la empresa son estimulados económicamente?					
15	¿Las necesidades salariales son satisfechas por la empresa?					
16	¿Los trabajadores están satisfechos con las actividades laborales?					
17	¿La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la empresa?					
18	¿Las actividades de la comunicación organizacional influyen en la productividad?					
19	¿La información influye en la productividad de la empresa industrias metálicas?					
20	¿La integración de la organización influye en la productividad?					
21	¿La motivación en la organización influye en la productividad?					
	<b>DIMENSIÓN INSUMO</b>					
22	¿Los implementos de protección al personal son las necesarias en la empresa?					
23	¿Los productos cumplen estándares de procesos de elaboración?					
24	¿Las actividades productivas están diseñadas eficientemente en la empresa?					
	<b>DIMENSIÓN RECURSOS</b>					
25	¿Los bienes producidos en la empresa cumplen estándares y políticas nacionales?					
26	¿Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes?					
27	¿Las labores organizacionales se desarrollan eficazmente en la empresa?					
	<b>DIMENSIÓN PRODUCTOS</b>					
28	¿Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto?					
29	¿El valor de la empresa ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura?					
30	¿Los productos son mejorados con nuevas ideas en la empresa?					
31	¿La Satisfacción está garantizada en la empresa por el buen control de cada uno de sus procesos por parte de los colaboradores?					
32	¿Los Productos satisfacen necesidades y expectativas de los clientes?					
	<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA</b>					
33	¿La comercialización de los productos ha alcanzado metas definidas?					
34	¿Las ventas tuvieron mayor resultado económico en la empresa?					
35	¿Los productos alcanzan metas con cantidades mínimas de inversión?					

**Gracias por su colaboración**

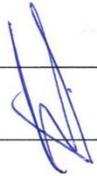
*Fuente: elaboración propia*



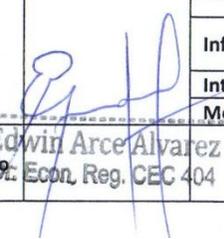
## JUICIO DE EXPERTO – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018.”							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: <i>MGR. CASMA Zarate, Carlos</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  Comunicación Organizacional Interna	<b>Actividades</b>	Funciones	¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	x		
		Procesos	¿Los procesos operativos están alineados a metas y objetivos?		+		
		Interacción	¿Los trabajadores interactúan constantemente para resolver los problemas del trabajo en la empresa?		+		
		Necesidad	¿Las necesidades de comunicación horizontal se efectúan permanentemente para motivarlos al personal en la empresa?		+		
		Satisfacción	¿La satisfacción del personal expresa en el logro de los objetivos de la empresa?		+		
		Sistema de acciones	¿Las acciones están sistematizado e integrados para mostrar información?		+		
	<b>Información</b>	Mensajes	¿Los mensajes que se efectúan son claras y precisas para su cumplimiento?		+		
		Disponibles	¿Los equipos de TIC., están disponibles para todo el personal?		+		
		Orientación	¿Las orientaciones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		+		
		Decisiones	¿Las Decisiones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		+		
	<b>Integración</b>	Articular	¿En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para lograr resultados?		+		
		Planeación	¿Los trabajadores planean participativamente para el logro de metas?		+		
		Funcionamiento	¿La organización funciona amprado con los permisos autorizados por la autoridad municipal?		+		
	<b>Motivación</b>	Estimula	¿Los trabajadores de la empresa son estimulados económicamente?		+		
		Necesidad	¿Las necesidades salariales son satisfechas por la empresa?		+		
		Satisfacción	¿Los trabajadores están satisfechos con las actividades establecidas?		+		
		Mínima inversión	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos con mínima inversión?		+		
		Comunicación	¿La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la empresa?		+		
		Actividades	¿Las actividades de la comunicación organizacional influyen en la productividad?		+		
		Información	¿La información influye en la productividad de la empresa industrias metálicas?		+		
Integración		¿La integración de la organización influye en la productividad?	+				
Motivación	¿La motivación en la organización influye en la productividad?	+					
Firma del experto			Fecha 13 / 06 / 2018				

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018."							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: <i>Magr. CASMA BORSTE, CARLOS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Insumos	Implementos	¿Los implementos de protección al personal son las necesarias en la empresa?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	X		
		Procesos de elaboración	¿Los productos cumplen estándares de procesos de elaboración?		+		
		Actividades productivas	¿Las actividades productivas están diseñados eficientemente en la empresa?		+		
	Recursos	Bienes	¿Los bienes producidos en la empresa cumplen estándares y políticas nacionales?		+		
		Servicios	¿Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes?		+		
		Labores organizacionales	¿Las labores organizaciones se desarrollan eficazmente en la empresa?		+		
	Productos	Bien material	¿Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto?		+		
		Valor	¿El valor de la empresa ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura?		+		
		Idea	¿Los productos son mejorados con nuevas ideas en la empresa?		+		
		Satisfacer	¿La Satisfacción está garantizada en la empresa por el buen control de cada uno de sus procesos por parte de los colaboradores?		+		
		Necesidades	¿Los Productos satisfacen necesidades y expectativas de los clientes?		+		
	Eficiencia	Alcanzar	¿La comercialización de los productos ha alcanzado metas definidas?		+		
		Mayor resultado	¿Las ventas tuvieron mayor resultado económico en la empresa?		+		
		Cantidad Mínima	¿Los productos alcanzan metas con cantidades mínimas de inversión?		+		
Firma del experto			Fecha 13 / 06 / 2018				

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018."							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. COSTA CARDILLO PEDRO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE:  Comunicación Organizacional Interna	Actividades	Funciones	¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos	¿Los procesos operativos están alineados a metas y objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interacción	¿Los trabajadores interactúan constantemente para resolver los problemas del trabajo en la empresa?				
		Necesidad	¿Las necesidades de comunicación horizontal se efectúan permanentemente para motivarlos al personal en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	¿La satisfacción del personal expresa en el logro de los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistema de acciones	¿Las acciones están sistematizado e integrados para mostrar información?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Información	Mensajes	¿Los mensajes que se efectúan son claras y precisas para su cumplimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disponibles	¿Los equipos de TIC., están disponibles para todo el personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación	¿Las orientaciones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decisiones	¿Las Decisiones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Integración	Articular	¿En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para lograr resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planeación	¿Los trabajadores planean participativamente para el logro de metas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funcionamiento	¿La organización funciona amparado con los permisos autorizados por la autoridad municipal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Estimula	¿Los trabajadores de la empresa son estimulados económicamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad	¿Las necesidades salariales son satisfechas por la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	¿Los trabajadores están satisfechos con las actividades establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mínima inversión	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos con mínima inversión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades	¿Las actividades de la comunicación organizacional influyen en la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información	¿La información influye en la productividad de la empresa industrias metálicas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Integración		¿La integración de la organización influye en la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Motivación	¿La motivación en la organización influye en la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto			Fecha 13 / 06 / 2018				

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018."							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. COSTIUA CASIUA CASTIUA</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Insumos	Implementos	¿Los implementos de protección al personal son las necesarias en la empresa?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos de elaboración	¿Los productos cumplen estándares de procesos de elaboración?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades productivas	¿Las actividades productivas están diseñados eficientemente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recursos	Bienes	¿Los bienes producidos en la empresa cumplen estándares y políticas nacionales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicios	¿Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Labores organizacionales	¿Las labores organizaciones se desarrollan eficazmente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Productos	Bien material	¿Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valor	¿El valor de la empresa ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Idea	¿Los productos son mejorados con nuevas ideas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacer	¿La Satisfacción está garantizada en la empresa por el buen control de cada uno de sus procesos por parte de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidades	¿Los Productos satisfacen necesidades y expectativas de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Alcanzar	¿La comercialización de los productos ha alcanzado metas definidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mayor resultado	¿Las ventas tuvieron mayor resultado económico en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad Mínima	¿Los productos alcanzan metas con cantidades mínimas de inversión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha 13 / 06 / 2018				

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018."							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Edwin Arce Alvarez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE:  Comunicación Organizacional Interna	Actividades	Funciones	¿Conoce los objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos	¿Los procesos operativos están alineados a metas y objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interacción	¿Los trabajadores interactúan constantemente para resolver los problemas del trabajo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad	¿Las necesidades de comunicación horizontal se efectúan permanentemente para motivarlos al personal en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	¿La satisfacción del personal expresa en el logro de los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistema de acciones	¿Las acciones están sistematizado e integrados para mostrar información?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Información	Mensajes	¿Los mensajes que se efectúan son claras y precisas para su cumplimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disponibles	¿Los equipos de TIC., están disponibles para todo el personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Orientación	¿Las orientaciones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Decisiones	¿Las Decisiones dispuestas por la alta dirección se cumplen oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Integración	Articular	¿En los procesos productivos de la empresa los trabajadores articulan criterios para lograr resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planeación	¿Los trabajadores planean participativamente para el logro de metas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Funcionamiento	¿La organización funciona amparado con los permisos autorizados por la autoridad municipal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Estimula	¿Los trabajadores de la empresa son estimulados económicamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad	¿Las necesidades salariales son satisfechas por la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	¿Los trabajadores están satisfechos con las actividades establecidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mínima inversión	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos con mínima inversión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿La comunicación organizacional interna influye en la productividad de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades	¿Las actividades de la comunicación organizacional influyen en la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Información	¿La información influye en la productividad de la empresa industrias metálicas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Integración		¿La integración de la organización influye en la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Motivación	¿La motivación en la organización influye en la productividad?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:  Dr. Econ. Reg. CEC 404			Fecha 13 / 06 / 2018				

Título de la investigación: La comunicación organizacional interna y su influencia en la productividad de la empresa Industrias Metálicas MISHOLIN S.A.C, Puente Piedra, Lima, 2018.º							
Apellidos y nombres del investigador: ESPINOZA CADILLO LUIS ALFREDO							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Edwin Arce Alvarez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE DEPENDIENTE:  PRODUCTIVIDAD	Insumos	Implementos	¿Los implementos de protección al personal son las necesarias en la empresa?	Ordinal tipo Likert Nunca: 1 Casi Nunca: 2 A Veces: 3 Casi Siempre: 4 Siempre: 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Procesos de elaboración	¿Los productos cumplen estándares de procesos de elaboración?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades productivas	¿Las actividades productivas están diseñados eficientemente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recursos	Bienes	¿Los bienes producidos en la empresa cumplen estándares y políticas nacionales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Servicios	¿Los servicios ofrecidos por la empresa son eficientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Labores organizacionales	¿Las labores organizaciones se desarrollan eficazmente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Productos	Bien material	¿Los bienes materiales que son comercializados por la empresa son valorados por su calidad de producto?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valor	¿El valor de la empresa ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Idea	¿Los productos son mejorados con nuevas ideas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacer	¿La Satisfacción está garantizada en la empresa por el buen control de cada uno de sus procesos por parte de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidades	¿Los Productos satisfacen necesidades y expectativas de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Alcanzar	¿La comercialización de los productos ha alcanzado metas definidas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Mayor resultado	¿Las ventas tuvieron mayor resultado económico en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cantidad Mínima	¿Los productos alcanzan metas con cantidades mínimas de inversión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto <i>Edwin Arce Alvarez</i> <i>Dr. Econ. Reg. CEC 404</i>			Fecha 13 / 06 / 2018				



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C, PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018"

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Espinoza Cadillo, Luis Alfredo

**ASESOR**

Dr. Arce Álvarez, Edwin

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LIMA-PERÚ**

2018

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %	>
2	studyres.es Fuente de Internet	1 %	>
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
9	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %	>
10	answers.yahoo.com Fuente de Internet	<1 %	>
11	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %	>

# MATRIZ SPSS.24

datos luis espinoza 06-05-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1.-¿Las funcion...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.-¿Los proces...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.-¿Los trabaja...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.-¿Las necesi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.-¿La satisfac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.-¿Las accion...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿Los mensaj...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿Los equipo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿Las orienta...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿Las Decisi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-En los proc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Los trabaj...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿La organiz...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿Los trab...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿Las neces...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿Los trabaj...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿La comuni...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿Las activid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿La informa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿La integra...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿La Imotiva...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿Los imple...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿Los proce...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿Las activid...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Los bien...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿Los servici...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿Las labore...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Los bien...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿El valor de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿Los produ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿La Satisf...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22:41 30/06/2018

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
30	P30	Númérico	8	0	30.-¿Los produ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númérico	8	0	31.-¿La Satisfa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númérico	8	0	32.-¿Los Produ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númérico	8	0	33.-¿La comerc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númérico	8	0	34.-¿Las venta...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Númérico	8	0	35.-¿La produc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	Suma	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	SumActi	Númérico	8	2	actividades	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	SumInfo	Númérico	8	2	informacion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	SumInte	Númérico	8	2	integracion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
40	SumMoti	Númérico	8	2	motivacion	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	Var1	Númérico	8	2	LA COMUNICA...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	SumInsu	Númérico	8	2	insumos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	SumRecu	Númérico	8	2	recursos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	SumProd	Númérico	8	2	productos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	SumEfic	Númérico	8	2	eficiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	Var2	Númérico	8	2	LA PRODUCTI...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	ACTI	Númérico	8	2	ACTIVIDADES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
48	INFO	Númérico	8	2	INFORMACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
49	INTE	Númérico	8	2	INTEGRACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
50	MOTI	Númérico	8	2	MOTIVACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
51	varinde	Númérico	8	2	la comunicaió...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
52	INSU	Númérico	8	2	INSUMOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
53	RECU	Númérico	8	2	RECURSOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
54	PROD	Númérico	8	2	PRODUCTOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
55	EFIC	Númérico	8	2	EFICIENCIA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
56	vardepe	Númérico	8	2	la productividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
57	AGRUPACTI	Númérico	5	0	ACTIVIDADES ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
58	AGRUPINFO	Númérico	5	0	INFORMACION...	{1, CASI NU...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
59	AGRUPINTE	Númérico	5	0	INTEGRACION ...	{1, CASI NU...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
60	AGRUPMOTI	Númérico	5	0	MOTIVACION ...	{1, CASI NU...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22:42 30/06/2018

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
59	AGRUPINTE	Númérico	5	0	INTEGRACION ...	{1, CASI NU...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
60	AGRUPMOTI	Númérico	5	0	MOTIVACION ...	{1, CASI NU...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
61	AGRUPVA...	Númérico	5	0	la comunicaión ...	{1, CASI NU...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
62	AGRUPINSU	Númérico	5	0	INSUMOS (agr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
63	AGRUPRECU	Númérico	5	0	RECURSOS (a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
64	AGRUPPROD	Númérico	5	0	PRODUCTOS (...)	{1, NUNCA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
65	AGRUPEFIC	Númérico	5	0	EFICIENCIA (a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
66	AGRUPVA...	Númérico	5	0	la productividad...	{1, NUNCA}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

22:44 30/06/2018

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	5	3	4	3
2	5	5	4	5	5	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	1	5	2
3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4
4	5	5	4	2	3	2	2	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1
6	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	5
7	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	4
8	1	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	5	5	3	4	3	3	3
9	1	4	3	3	5	3	4	4	4	1	4	1	4	4	3	2	1	2
10	5	4	1	4	4	4	3	4	2	2	3	3	5	5	4	4	4	5
11	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	1	4
12	5	4	1	5	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	2	2
13	1	4	1	4	4	5	5	3	1	2	3	4	5	2	3	3	3	1
14	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	5	2
15	2	1	5	5	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3
16	3	1	1	3	1	3	3	4	3	2	3	5	5	4	3	5	3	2
17	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	1	1
18	3	1	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	1	4	4	1	5	3
19	1	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	1	3	3	3	1	4
20	3	5	3	3	4	2	4	5	1	4	3	3	4	4	3	2	4	5
21	2	4	2	5	3	1	3	3	4	3	2	1	2	3	2	5	3	2
22	5	3	5	2	2	2	4	4	2	4	3	2	4	2	3	5	5	5
23	1	1	2	3	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	4	2
24	2	4	3	2	3	2	3	5	1	3	4	4	1	4	2	4	3	3
25	4	1	2	3	2	1	4	2	1	4	3	1	3	3	5	3	2	1
26	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	1	2
27	3	2	1	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3
28	1	3	2	2	2	2	4	3	1	4	3	1	3	1	2	2	1	2
29	4	1	1	3	4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	1



Visible: 66 de 66 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
30	4	4	2	1	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	2
31	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	1	4	2	4
32	1	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	5	1	2
33	2	1	3	3	4	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1
34	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	5	3
35	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	5
36	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	5	3	2
37																		
38																		
39																		
40																		
41																		
42																		
43																		
44																		
45																		
46																		
47																		
48																		
49																		
50																		
51																		
52																		
53																		
54																		
55																		
56																		
57																		
58																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C.  
PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018”**

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



**AUTOR**

ESPINOZA CADILLO, LUIS ALFREDO

**ASESOR**

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA-PERÚ**

**2018**

---



Yo, EDWIN ARCE ALVAREZ, docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA INDUSTRIA METÁLICA MISHOLIN S.A.C., PUENTE PIEDRA, LIMA, 2018” del estudiante Luis Alfredo Espinoza Cadillo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



LIMA, 02 DE JULIO DEL 2018



Firma

DR. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

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

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FAACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

**AUTOR**  
 Espinoza Cadillo, Luis Alfredo

**ASesor**  
 De: Avee Alvarez, Eshain

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
 Gestión de Organizaciones

**LIMA-PERÚ**  
 2018

**Resumen de coincidencias**  
**22 %**

Se están viendo fuentes estandarizadas  
 Ver fuentes en inglés (Español)

**Coincidencias**

- 1 **Entregado a Universidad - 13 %**  
 Trabajo del estudiante
- 2 **studypapers - 1 %**  
 Fuente de Internet
- 3 **repositorio.unpe.edu.pe - 1 %**  
 Fuente de Internet
- 4 **disclayees - 1 %**  
 Fuente de Internet
- 5 **repositorio.unta.edu.pe - 1 %**  
 Fuente de Internet
- 6 **Entregado a Universidad - <1 %**  
 Trabajo del estudiante
- 7 **es.scribd.com - <1 %**  
 Fuente de Internet
- 8 **Entregado a Universidad - <1 %**  
 Trabajo del estudiante
- 9 **theadr.com - <1 %**  
 Fuente de Internet
- 10 **answe.rs.yahoo.com - <1 %**  
 Fuente de Internet
- 11 **www.azcard.com - <1 %**  
 Fuente de Internet

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



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA

### Escuela Profesional de Administración

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Luis Alfredo Espinoza Cadillo**

INFORME TÍTULADO:

**La comunicación organizacional interna en la  
productividad de la industria metálica MISHOLIN S.A.C.,  
Puente Piedra, Lima, 2018.**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

---

**Licenciado en Administración**

SUSTENTADO EN FECHA: **02/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **16**



**Dr. ORLANDO TANTALEAN TAPIA**

COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN