



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Nivel de Comunicación y su relación con la Productividad de Graña y  
Montero Digital distrito Breña, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

SÁNCHEZ ZÚÑIGA Mery Key (ORCID: 0000-0002-8019-548X)

ASESOR:

Dr. ZAVALETA MARTÍNEZ-VARGAS Alfonso (ORCID: 0000-0002-8039-9589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA-PERÚ

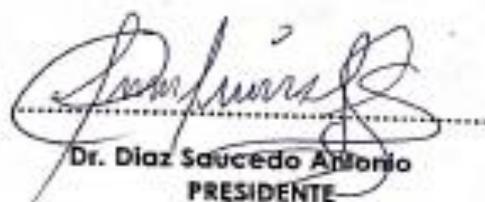
2017

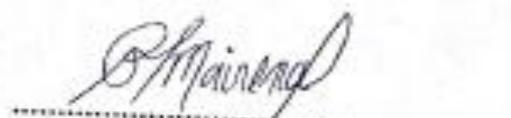
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **SANCHEZ ZUÑIGA MERY KEY** cuyo título es: "NIVEL DE COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE GRAÑA Y MONTERO DIGITAL DISTRITO BREÑA, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, Quince.

Los Olivos, 13 de diciembre de 2017

  
 Dr. Díaz Saucedo Antonio  
**PRESIDENTE**

  
 MSc. Petronila Miliana Mairena Fox  
**SECRETARIO**

  
 Dr. Zavaleta Martinez - Vargas Alfonso  
**VOCAL**

Eaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SQC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **DEDICATORIA:**

Agradezco infinitamente a Dios

A mis padres por su amor, paciencia y por ayudarme a costear gran parte de la carrera.

A mi hermana menor por su comprensión.

Agradecer a mis mejores amigos, por su apoyo, a Jean Paul, a Jeampiere y a Marilyn personas importantes que fueron parte clave para lograrlo.

## **AGRADECIMIENTO:**

A la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de esta casa de estudios.

A mis profesores; que me apoyaron con el enriquecimiento de información.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Alfonso Zavaleta Martínez-Vargas por haberme brindado apoyo con su conocimiento científico, y haberme guiado en esta etapa.

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mery Key Sánchez Zúñiga con DNI N° 48261034 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 Académico profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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, 13 de diciembre del 2017.



---

Mery Key Sánchez Zúñiga

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de Comunicación y su relación con la Productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Mery Key Sánchez Zúñiga.

## Índice

PÁGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Trabajos Previos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1. Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2. Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.1. Variable Comunicación.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.2. Variable Productividad.....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Formulación del problema.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4.1. Problema General.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4.2. Problemas Específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.1. Social .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.2. Económica.....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.3. Relevancia.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6. Objetivos.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6.1. Objetivo General.....</b>	<b>20</b>

1.6.2.	Objetivos Específicos .....	21
1.7.	Hipótesis.....	21
1.7.1.	Hipótesis General .....	21
1.7.2.	Hipótesis Específicas.....	21
II.	MÉTODO.....	21
2.1.	Diseño de la Investigación.....	21
2.1.1.	Tipo de Investigación .....	21
2.1.2.	Diseño de Investigación .....	21
2.1.3.	Nivel de Investigación.....	22
2.2.	Variables, Operacionalizacion .....	23
2.3.	Población y muestra.....	24
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	24
2.5.	Método de análisis de datos.....	28
2.6.	Aspectos éticos .....	28
III.	RESULTADOS .....	29
3.1.	Análisis descriptivo .....	29
3.2.	Análisis inferencial de resultados .....	37
	Prueba de normalidad .....	37
3.3.	Análisis de correlación .....	42
IV.	DISCUSIÓN.....	43
V.	CONCLUSIONES.....	45
VI.	RECOMENDACIONES.....	46
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
VIII.	ANEXOS.....	50

## RESUMEN

Se realizó un estudio transversal no experimental explicativo correlacional para evaluar la relación existente entre el Nivel de Comunicación y Productividad en la empresa Graña y Montero Digital. La población está constituida por 70 colaboradores de GMD, a los que se aplicó una encuesta auto aplicada, con un instrumento de 20 reactivos. Las variables y dimensiones del estudio no tuvieron distribución normal (Prueba de Kolmogorov Smirnov,  $p > 0.05$ ). Para el análisis inferencial se aplicó la prueba de correlación de Tau b de Kendall y  $p < 0.05$  para la estimación de la significación.

Se encontró relación entre las variables comunicación y productividad ( $p < 0.05$ ,  $n=70$ ) y una correlación positiva moderada.

Se confirma que la Comunicación tiene relación con la Productividad en la empresa estudiada.

Palabras claves: Correlación, Comunicación y Productividad.

## ABSTRACT

A transversal non-experimental correlational explanatory study was conducted to evaluate the relationship between the Level of Communication and Productivity in the company Graña y Montero Digital. The population is constituted by 70 GMD collaborators, with whom an automatic survey was applied, with an instrument of 20 items. The variables and dimensions of the study did not have a normal distribution (Kolmogorov Smirnov test,  $p > 0.05$ ). For the inferential analysis, the Kendall Tau correlation test was applied and  $p < 0.05$  for the estimation of the significance.

A relationship was found between: a) the communication and productivity variables ( $p < 0.05$ ,  $n = 70$ ) and a moderate positive correlation.

It is confirmed that the Communication is related to Productivity in the company studied.

Keywords: Correlation, Communication and Productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Hoy en día en las organizaciones existe poca conciencia sobre la importancia de la comunicación con sus empleados y la repercusión que tiene sobre la productividad.

Las personas de por si necesitan comunicarse, para poder desarrollarse, y más aún dentro de una empresa, de la misma manera en la vida cotidiana, de desarrollo personal y profesional de la persona la comunicación debe fluir para motivar y favorecer el desarrollo de los trabajadores, y por consiguiente de la empresa.

En el ámbito internacional, un claro ejemplo es Steve Jobs el cual nos indica que una de las cosas que realiza Apple es reunirse de manera constante, y es impresionante que un personaje como este, cuyo liderazgo es indiscutible, considere que “si queremos contratar a gente maravillosa que quiera trabajar contigo, tienes que dejarlos tomar muchas decisiones y que prevalezcan las buenas ideas, de otro modo no querrán quedarse” por lo tanto si conseguimos este nivel de compenetración - comunicación entre los miembros del equipo, mejorara la comunicación en relación con la productividad de la empresa.

En el Perú, tener a una personal emocionalmente adecuado y contento con la Institución repercute, sin lugar a duda, en la productividad de una empresa. Sin embargo, dentro de las organizaciones no siempre se cuenta con este tipo de colaboradores y esto se debe por diversos factores, entre ellos está la mala relación o falta de comunicación con su jefe.

Según Forbes, el 75% de los trabajadores deja su trabajo por una mala relación con el jefe, sobre todo debido a que, algunos jefes están acostumbrados a utilizar su poder para menospreciar al otro, cuando en realidad el jefe tiene la responsabilidad de enseñar, impulsar, dirigir e inspirar a otros a ser mejores profesionales.

También se entiende que la comunicación y su retroalimentación es muy importante para la compañía, por lo que para asegurar el intercambio fluido de

información en su interior, se aconseja el uso de pizarras en los que se difundan los progresos corporativos en función de las metas de los directivos, indica Giannoni, en su artículo publicado en Marzo, en el diario Gestión. Remarcando que el crear nuevos espacios que complementen el trabajo puede generar sinergias la cual permitirán incrementar la productividad e innovación en los colaboradores.

Con respecto a la empresa GMD S.A, uno de los pilares de esta empresa es la comunicación, la cual se cumple en diversas áreas de la empresa pero en otras no, debido a la cantidad extensa de proyectos con los que esta empresa cuenta, derivando por ende una gran responsabilidad y carga laboral hacia los jefes.

Se viene generando una problemática interna, el jefe de un proyecto no está en constante comunicación con una determinada área, debido a la cantidad de responsabilidades con la que este cuenta, viéndose obligado a delegar funciones a terceros, lo cual es entendible hasta cierto punto, pero dadas las circunstancias se ha convertido en un problema y se viene reflejando en la productividad de los colaboradores de dicha área, puesto que la comunicación que existe hacia los subordinados no es de manera horizontal, generando malestar entre los colaboradores, puesto que cuando salta un error a flote es recién cuando se ve el interés por el desempeño laboral con el que se viene trabajando, sin tomar en cuenta que la falta de comunicación a repercutido con el desarrollo eficiente de las labores realizadas.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Según Gómez (2014) en su tesis de Licenciada en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas titulada "Campañas de Comunicación Interna y Global", la cual fue sustentada en la Universidad San Francisco de Quito. En Ecuador. Considera que el objetivo principal de esta disciplina es paradójicamente tan antiguo como la sociedad humana, pues trata justamente de la comunicación entre los hombres y está por tanto estrechamente vinculada a los procesos de interrelación en el logro de objetivos comunes en agrupaciones sociales, esta investigación es descriptiva pues consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos,

procesos y personas, y se concluye que la Comunicación es un trabajo integral que debe realizarse a base de los valores, misión, visión y filosofía de la empresa y que para poder sumergirte en esta materia hay que delinear claramente los parámetros para que se tenga claro que es lo que se va a transmitir.

Según Armas (2014), nos indica en su tesis de Licenciado en Psicología Industrial titulada “Comunicación Interna y Clima Laboral”, la cual fue sustentada en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. En Guatemala. Tiene como objetivo determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango, para la investigación se utilizó un cuestionario con la finalidad medir el clima laboral siendo una herramienta de investigación descriptiva, en conclusión la comunicación interna favorece al clima laboral porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y la cual proyectan al momento de alcanzar los objetivos de la empresa.

Según Aguilar (2012), nos indica en su tesis Doctoral titulada “La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”, que fue sustentada en la Universidad de Málaga. En España. Esta investigación tiene como objetivo principal comprobar si la información, organizada y tratada profesionalmente, mejora la productividad cuando se distribuye entre todos los integrantes de la organización, y si esta repercute en la mejora de la productividad individual y colectiva. Esta investigación es no experimental. En conclusión la información ‘comodín’ resulta poco efectiva en el desarrollo del trabajo y en la resolución de problemas. Los medios de comunicación constituyen la principal fuente de información para las organizaciones.

Según Fuentes (2012), en su tesis para la obtención de la Licenciatura en Psicología Industrial titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en La Ciudad de Quetzaltenango)” la cual fue sustentada en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. En Guatemala. Teniendo como objetivo en dicha investigación ser exitosos y competitivos, y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al

recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan. La metodología utilizada fue el procedimiento estadístico que se utilizó fue la significación y fiabilidad de la correlación. En conclusión, la satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Según Benavides (2012), nos indica en su tesis para optar al título de Doctor llevando como título Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz, siendo sustentada en la Universidad de Málaga. En España. Esta investigación tiene como objetivo demostrar que la productividad puede medirse desde un punto de vista parcial o total, dependiendo de los objetivos que se persigan. El método empleado en esta investigación es descriptiva. En conclusión, en el caso del sector hotelero, son muy escasos los estudios que abordan la relación entre calidad y productividad; dada la escasa evidencia empírica que existe, este trabajo pretende demostrar la relación entre ambas.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Según Olivos (2014), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación titulada: “La comunicación interna y la percepción de la calidad de Servicio por los socios de La Cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo”, sustentada en la Universidad Privada Antenor Orrego. En Perú. El objetivo de esta investigación es identificar las necesidades existentes en la comunicación interna por los trabajadores, para diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio, siendo imprescindible para la eficacia y eficiencia de la red comercial como vía de información, ayuda, motivación y control. Esta investigación es descriptiva. En conclusión, las organizaciones son entes dinámicos que comunican en todo momento, por ello, una buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones.

Según López (2014), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, titulada “La Comunicación Organizacional como ventaja competitiva en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014”, sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas. En Perú. El objetivo principal es hacer que las diferentes instituciones públicas cuenten con una comunicación organizacional fluida y sea impartida de un modo eficiente y mejoren sustancialmente la manera de comunicarse. En conclusión, la comunicación nos mantiene informados, mientras que la comunicación organizacional permite entender la información, manejarla, analizarla y aplicarla en el momento indicado.

Según Tejada (2012), nos indica en su tesis para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias Económicas con mención en Métodos Cuantitativos, titulada “Factores Productivos que permiten mejorar la productividad del Arroz en el sector Magdalena: Tembladera - Cajamarca”, la cual fue sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En Perú. Teniendo como objetivo conocer si los factores productivos: materia prima, mano de obra, financiera y tecnológica; permiten mejorar la productividad del arroz en el sector Magdalena – Tembladera (Cajamarca), El método empleado es cuantitativo. Se concluye que el rendimiento es una proporción entre el resultado obtenido y los medios que se utilizaron. Se trata del producto o la utilidad que rinde alguien o algo. Aplicado a una persona, el término también hace referencia al cansancio o a la falta de fuerzas, en relación a la productividad.

Según Chang (2011), en su tesis para optar el título profesional de Economista titulada “Una aproximación de los cambios en la productividad y los determinantes de la eficiencia de los puertos del Perú” sustentada en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. En Perú. El objetivo de esta investigación es elaborar un ranking de eficiencia y medir el cambio en la productividad total de los factores de los puertos regionales de atraque directo del Perú para el periodo 2002-2009 e identificar las principales variables determinantes de los niveles de eficiencia obtenidos. Se concluye que el Organismo Regulador debe mejorar su contabilidad regulatoria, de tal forma que permita obtener datos de mejor calidad y más detallados para la medición de productividad y eficiencia por medio de fronteras de eficiencia. Asimismo, resultará recomendable el monitorear

paulatinamente al puerto del Callao y a los principales puertos de cada país de la región con la finalidad de evaluar las ganancias en eficiencia y productividad obtenidas.

Según Tito (2012), en su tesis para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas, titulada “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”, la cual fue sustentada en La Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En Perú. Tiene como objetivo analizar la relación entre la productividad obtenida y los recursos utilizados para obtenerla y demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral, como herramienta necesaria para el incremento de la competitividad de las empresas de la industria de calzado. Aplicando la metodología descriptiva. Llegamos a la conclusión de que el sector confección de calzado se caracteriza por la utilización intensiva de la mano de obra, por ende es menester que se comience por implantar a modo de prueba piloto por alguna de las áreas o secciones donde haya una comunicación horizontal y gestión participativa del jefe o superior responsable, para la mejora de la productividad.

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

#### **1.3.1. Variable Comunicación**

Para Brandolini (2009) Manifiesta que:

La comunicación es el proceso a través del cual se le otorga sentido a la realidad. Comprende desde la etapa en el que los mensajes fueron emitidos y recibidos, hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados desde el punto de vista de la recepción (p.9). Entiendo que lo que trata de decir el autor es que la comunicación es fundamental para darle sentido a la información que se quiere transmitir y hacer llegar a los demás (p.9).

Para Bustinduy (2010) “Una comunicación caracterizada por flujos unidireccionales, de carácter descendente y orientada casi por completo a que los públicos internos contasen con la justa información para poder desempeñar su trabajo” (p.35). Entiendo que a lo que se refiere el autor es que la comunicación

dependiendo de la manera en que esta sea transmitida, tendrá influencia en el desempeño laboral (p.35).

Para De Castro (2014) “Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum -correspondencia escrita- entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en Intranet, entre otras” (p.6). Entiendo que en esta cita se trata sobre los medios de comunicación que se utilizan con frecuencia dentro de las empresas que funcionan como herramientas de trabajo, las cuales facilitan la comunicación entre las mismas mediante la recepción de información (p.6).

Para Berceruelo (2011) “Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación” (p.31). Entiendo que la comunicación es fundamental dentro de una organización para que se pueda formar entre los colaboradores un agradable ambiente laboral (p.31).

Para Fernández (2012) manifiesta que:

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros ,a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p.12). Entiendo que lo que indica el autor es que la comunicación es un conjunto de actividades en la cual se hacen uso de diversos medios por el cual se puedan mantener a todos informados y motivados (p.12).

## **Dimensiones**

### **Transmisión de objetivos**

Según Cervera (2008) “Incrementar la participación de las personas de la empresa en la consecución de los objetivos de la misma (p.341)”

### **Difusión de las políticas**

Según Cervera (2008) “Mejorar los canales de información, de manera que permitan transmitir eficazmente la política y objetivos de la empresa (p.341)”

## **Construcción de una identidad**

Según Cervera (2008) “Facilitar que los colaboradores perciban su importancia para la empresa (p.341)”

### **1.3.2. Variable Productividad**

Para Fernández (2010) “La productividad no debe confundirse con intensidad del trabajo, porque, si bien la mano de obra refleja los resultados positivos del trabajo, su intensidad se traduce en exceso de esfuerzo y no es otra cosa que incremento de trabajo (p.20)” Entiendo que lo que trata de decir el autor es que para que exista un incremento de productividad no se relacione con intensidad de trabajo ya que no solo de eso depende que los resultados sean positivos (p.20).

Para Gutiérrez (2010) “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p.21) Entiendo que se debe tomar en cuenta que medios se utilizan para obtener buenos resultados y por ende haya un incremento en la productividad (p.21).

Para López (2013) Manifiesta que:

La productividad es una medida de capacidad, es la producción entre el tiempo, es una especie de potencia integral de gente y equipos, que se consume por un tiempo para materializar la energía, y tiene un costo, que se convierte en rentabilidad (p.16). Entiendo que en un plazo determinado el tiempo y el buen desempeño de los colaboradores generaran el crecimiento de la productividad dentro de una empresa (p.16).

Para Cruelles (2012) “La Productividad es una ratio o índice que mide la relación existente entre la producción realizada y la cantidad de factores o insumos empleados en conseguirla” (p.10). Entiendo que cuando se habla de productividad siempre existirá una relación entre la producción realizada con los elementos que se utilizaron para obtenerla (p.10).

Para Rodríguez (1993) “La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados” (p. 22). Entiendo que los recursos empleados para la realización de la producción son de suma importancia ya que conforman parte del índice de productividad (p. 22).

## **Dimensiones**

### **Resultados obtenidos**

Para Ventura (2008) manifiesta que: “Los resultados obtenidos pueden ser medidos en términos de beneficios, crecimiento, rentabilidad y/o valoración bursátil. Estos resultados están determinados, en parte por las condiciones estructurales de la industria y por la conducta o estrategia seguida por la empresa” (p.29).

### **Incremento de la productividad**

Para Demming (1989) “Normalmente se supone que la calidad y productividad se pueden conseguir apretando los tornillos e instalando aparatos y nueva maquinaria. Motivar a su personal para que trabaje a tope” (p.18).

### **Recursos empleados**

Para García (1997) “Puede decirse que la rotación de cabeza, o lo que es lo mismo, la desviación de los recursos empleados en el mantenimiento hacia la mejora, se basa en el principio de Mejora llama a Mejora” (p.271).

## **RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN Y PRODUCTIVIDAD**

Para Romero (2016), La comunicación organizacional es una herramienta fundamental en las relaciones laborales hoy en día, ya que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de las mismas y de sus colaboradores.

Para Salinas (2001), Ventajas de una buena comunicación Empresarial es mantener a todos los empleados informados de las decisiones y actos que hace la empresa, generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración que repercutirá en múltiples beneficios para los trabajadores y la organización.

Cabello (2014), Hoy en día las empresas utilizan distintos canales de comunicación, pero lo cierto es que una mejor comunicación implica una mejora en la productividad y una mayor rentabilidad.

### **1.4. Formulación del problema**

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

¿Cómo se relaciona el nivel de comunicación con la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona la transmisión de objetivos con los resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017?

¿Cómo se relaciona la difusión de las políticas con el incremento de la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017?

¿Cómo se relaciona la construcción de una identidad en la empresa con los recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017?

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

##### **1.5.1. Social**

La investigación permitirá beneficiar a la empresa como a los que laboran en ella haciendo que la comunicación entre jefe y subordinado sea de manera horizontal permitiendo de esa manera la mejora de la productividad en la empresa y poder incrementar el éxito y garantizar el tiempo de supervivencia en el mercado de outsourcing. Finalmente se beneficiará la sociedad mediante la generación de mayores oportunidades de empleo gracias al crecimiento de la empresa.

##### **1.5.2. Económica**

Es importante conocer la relación de la comunicación con la productividad, para dar a conocer las mejoras en la empresa Graña y Montero Digital. Beneficiará a los proyectos que pertenezcan a la empresa puestos que, al investigar y describir las deficiencias podrán mejorar sus procesos productivos a su vez aportará al crecimiento del Producto Bruto Interno en nuestro país.

##### **1.5.3. Relevancia**

Con la finalidad de buscar y captar mejores resultados para las organizaciones o empresas. Este proyecto de investigación busca profundizar el conocimiento sobre la relación que existe entre la comunicación y la productividad dentro de una empresa de manera que los resultados obtenidos podrán ser tomados como la base para futuras averiguaciones e investigaciones, para aquellos estudiantes que deseen aprender y profundizar el tema.

#### **1.6. Objetivos**

##### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación del nivel de comunicación con la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre transmisión de objetivos y los resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

Determinar la relación de difusión de las políticas con el incremento de la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

Determinar la relación de construcción de una identidad en la empresa con los recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

### **1.7. Hipótesis**

#### **1.7.1. Hipótesis General**

El nivel de comunicación se relaciona significativamente con la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

#### **1.7.2. Hipótesis Específicas**

La transmisión de objetivos se relaciona significativamente con los resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

La difusión de las políticas se relaciona significativamente con el incremento de la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

La construcción de una identidad en la empresa se relaciona con los recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de la Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Es el estudio de investigación es de tipo aplicada.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación es no experimental y es de corte transversal Según Sampieri (2014), asevera: “La presente investigación de diseño no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observa los fenómenos en su ambiente para analizarlos” (p.152).

El estudio de la investigación es de corte transversal

Sampieri nos manifiesta que, son investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado (p.208).

### **2.1.3. Nivel de Investigación**

Descriptivo, la razón es averiguar cómo es el fenómeno que se estudia y va directamente a estudiar sus características para medirlas.

Según los autores Hernández, Fernández & Baptista (2006) precisa: Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (p.102).

Correlacional, la razón es explicar la relación de las dos variables de la investigación.

Según los autores Hernández, Fernández & Baptista (2006) define que: Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (p. 104).

Este tipo de estudio tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (p. 105).

## 2.2. Variables, Operacionalización

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	NIVELES O RANGO	Escala de Medición
				N° de Ítems		
COMUNICACIÓN	La comunicación es el proceso a través del cual se le otorga sentido a la realidad. Comprende desde la etapa en el que los mensajes fueron emitidos y recibidos, hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados desde el punto de vista de la recepción.	Transmisión de objetivos	• Participación de los trabajadores.	1	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de en acuerdo, ni de desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Razón u ordinal
			• Objetivos de los trabajadores.	2		
			• Constancia de los trabajadores.	3, 4		
		Difusión de las políticas	• Canales de información	5		
			• Transmitir eficazmente la política	6		
			• Objetivos de la empresa	7		
		Construcción de una identidad	• Importancia de los trabajadores.	8		
			• Identificación con la empresa	9		
			• Representatividad con los trabajadores	10		
			• Beneficios	11		
PRODUCTIVIDAD	La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos.	Resultados obtenidos	• Crecimiento	12	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de en acuerdo, ni de desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Razón u ordinal
			• Rentabilidad	13, 14		
			• Calidad	15		
		Incremento de la productividad	• Productividad	16		
			• Motivación al personal	17		
			• Recursos empleados	18		
		Recursos empleados	• Mantenimiento hacia la mejora	19		
			• Principio de Mejora	20		

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población

Arias (2012) “Según los habitantes, está compuesto por características comunes dentro de las conclusiones de las encuestas (p. 81)”

La población está constituido por 100 colaboradores del área de servicios bancarios de la empresa GRAÑA Y MONTERO DIGITAL.

### 2.3.2 Muestra

La muestra es de 70 colaboradores y es determinada por una formula.

Para calcular el tamaño de la muestra se empleó el muestreo aleatorio simple, empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * (p)(q)}{e^2 (N - 1) + (z)^2 (p)(q)}$$

Dónde:

Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	100
Valor de distribución (z)	1.96
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%

$$\frac{(1.96)^2(100)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n =70 colaboradores como resultado de la prueba realizada.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### • Técnicas de Recolección de datos

La técnica de la encuesta fue lo que se aplicó para la de recolección de datos.

- **Instrumentos de recolección de datos**

Hernández, Fernández y Baptista (2006) La herramienta más empleada para almacenar datos es un cuestionario, donde un grupo de preguntas respecto a una o más variables para ser medidas (p. 217).

Este instrumento de investigación para la recolección de datos estará elaborado por Mery Key Sánchez Zúñiga, con la finalidad de poder definir el nivel de comunicación que existe y la relación que tiene con la productividad en la empresa Graña y Montero Digital, distrito Breña, 2017.

- **Validación**

Este proyecto de investigación será evaluado mediante un programa llamado Turnitin que sirve para detectar posibles plagios y calidad del trabajo de investigación.

La matriz fue validada por:

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo, Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez, Dr. Carlos Casma Zarate.

- **Confiabilidad**

Se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando datos recolectados al programa estadístico SPSS 24, mediante una prueba piloto realizado a 15 colaboradores.

Confiabilidad del instrumento: Encuesta sobre Nivel de Comunicación y su relación con la Productividad.

**TABLA 1: ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH**

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Fern (2014, p.200)

## Análisis de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	20

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es confiable porque salió ,798 es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

## TABLA 2: RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## TABLA N°3: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Crees que la participación de los trabajadores está en función a la buena comunicación	77,07	11,067	,665	,765
La comunicación es una herramienta importante para que los trabajadores cumplan con sus objetivos	77,27	10,352	,998	,736
Existe constancia de los trabajadores para lograr los objetivos	77,67	9,524	,752	,756
Crees que exista los canales de información adecuados en la empresa	77,47	9,981	,778	,751

La empresa transmite eficazmente la política a los trabajadores	77,73	12,781	,390	,788
Los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa	77,53	13,267	,496	,787
Los trabajadores cumplen los objetivos de la empresa	77,47	14,267	,000	,800
Se considera Ud. importante dentro la empresa	77,47	14,267	,000	,800
Crees que los trabajadores están identificado con la empresa	77,47	14,267	,000	,800
Se maximizan los recursos empleados en la empresa	77,47	14,267	,000	,800
Considera que la empresa le otorga beneficios por el logro de los objetivos	77,47	14,267	,000	,800
La empresa ha obtenido un crecimiento importante en su productividad	77,20	11,314	,891	,753
Considera que la empresa genera rentabilidad con su productividad	77,20	11,314	,891	,753
Considera que los trabajadores desempeñan su labor con calidad	77,20	11,314	,891	,753
Considera que los trabajadores cumplen con la productividad	77,47	14,267	,000	,800
Considera que la empresa motiva a sus trabajadores	77,27	15,067	-,302	,826
Considera que la empresa le otorga incentivos por su productividad	77,27	15,067	-,302	,826
La empresa le brinda los recursos necesarios para obtener la rentabilidad	77,27	15,067	-,302	,826

La empresa realiza mantenimiento hacia la mejora continua de sus trabajadores	77,47	14,267	,000	,800
Considera que la empresa tiene como principio la mejora continua	77,47	14,267	,000	,800

## 2.5. Método de análisis de datos

El presente proyecto de investigación ha sido autorizado por la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

La participación de las personas encuestadas es voluntaria y anónima. Los datos de los participantes no serán divulgados en ningún caso en forma individual, y solo serán incorporados dentro del proyecto de investigación en forma agrupada.

Para realizar las pruebas de hipótesis, se utilizó la Prueba de Tau – b de Kendall, debido a que la naturaleza de ambas variables es cualitativa de escala ordinal. Hernández, (2014) señala que ésta prueba es “para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos”. (p. 322)

## 2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se citarán a diversos autores, respetándose la propiedad intelectual de los mencionados, de forma similar, no se revelarán los nombres de las personas que participarán en la encuesta, respetándose así los principios éticos.

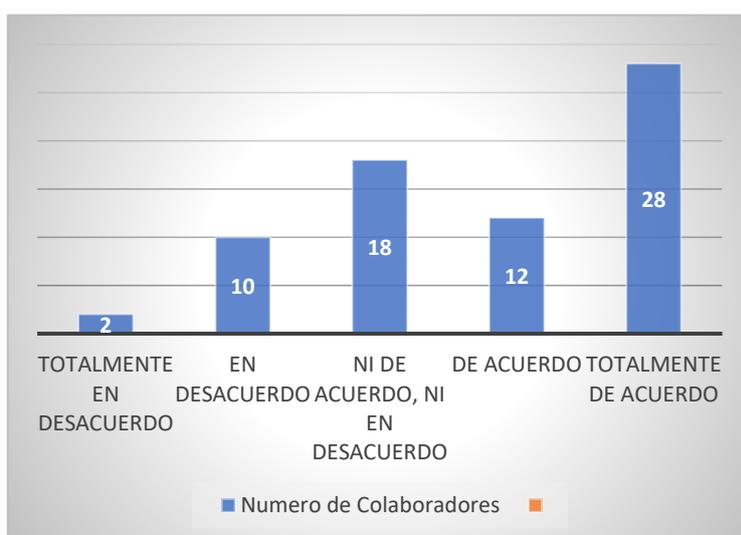
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

**TABLA 4: Variable Comunicación**

		COMUNICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	10	14,3	14,3	17,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	25,7	25,7	42,9
	De acuerdo	12	17,1	17,1	60,0
	Totalmente de acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



*Figura 4.* Resultado de la encuesta realizada de los

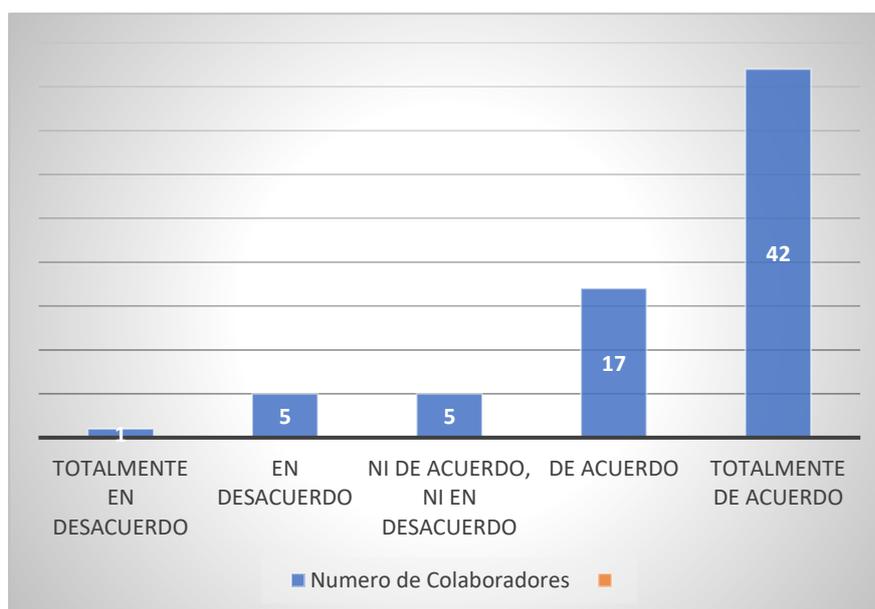
trabajadores de Graña y Montero Digital 2017.

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 40% que es un equivalente a 28 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 25,7% que es equivalente a 18 encuestados, está de acuerdo, un 17% que es equivalente a 12 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 14,3% que es equivalente a 10 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 2,9% que es equivalente a 2 encuestados, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 5: Variable Productividad**

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	15,7
	De acuerdo	17	24,3	24,3	40,0
	Totalmente de acuerdo	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



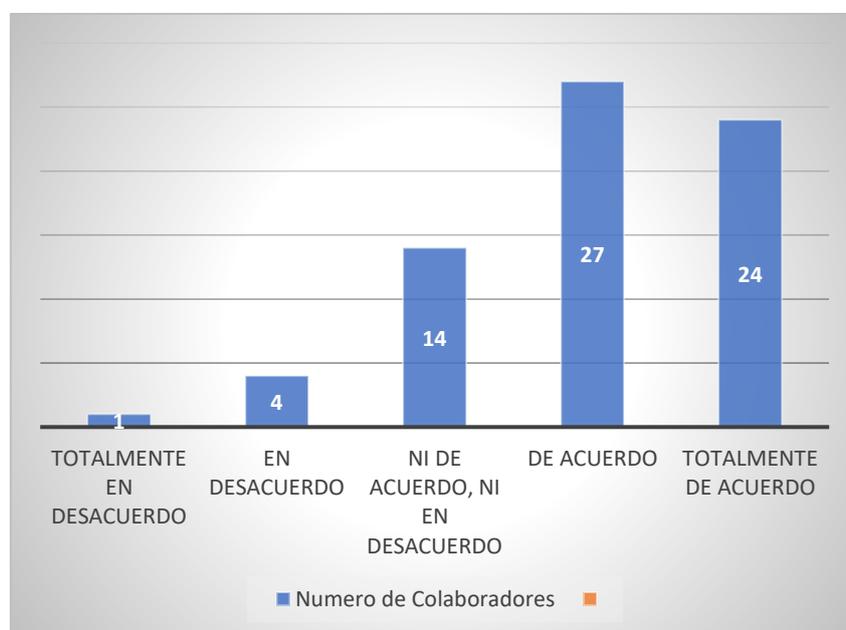
*Figura 5. Resultado de la encuesta realizada de los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017*

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 60% que es equivalente a 42 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 24,3% que es equivalente a 17 encuestados, está de acuerdo, un 7% que es equivalente a 5 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 7% que es equivalente a 5 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 6: Dimensión Transmisión de objetivos**

		TRANSMISIÓN DE OBJETIVOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	4	5,7	5,7	7,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	20,0	20,0	27,1
	De acuerdo	27	38,6	38,6	65,7
	Totalmente de acuerdo	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



*Figura 6. Resultado de la encuesta*

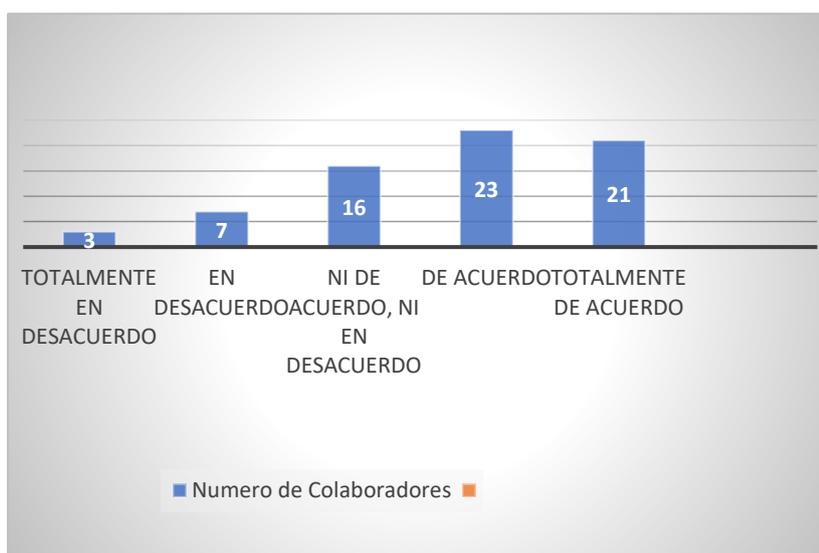
realizada de los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017.

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 34.3% que es un equivalente a 24 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 38,6% que es equivalente a 27 encuestados, está de acuerdo, un 20% que es equivalente a 14 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5,7% que es equivalente a 4 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 7: Dimensión Difusión de las políticas**

		DIFUSIÓN DE LAS POLITICAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	En desacuerdo	7	10,0	10,0	14,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	37,1
	De acuerdo	23	32,9	32,9	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



*Figura 7.* Resultado de la encuesta realizada de los

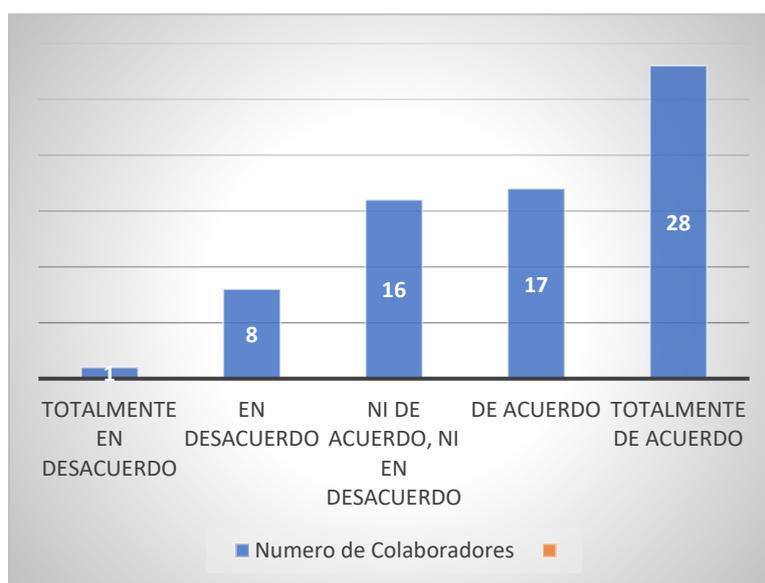
trabajadores de Graña y Montero Digital 2017

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 30% que es un equivalente a 21 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 32,9% que es equivalente a 23 encuestados, está de acuerdo, un 22,9% que es equivalente a 16 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10 % que es equivalente a 7 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 4,3% que es equivalente a 3 encuestados, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 8: Dimensión Construcción de una identidad**

		CONSTRUCCIÓN DE UNA IDENTIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	8	11,4	11,4	12,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	22,9	22,9	35,7
	De acuerdo	17	24,3	24,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



8.1a

los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017

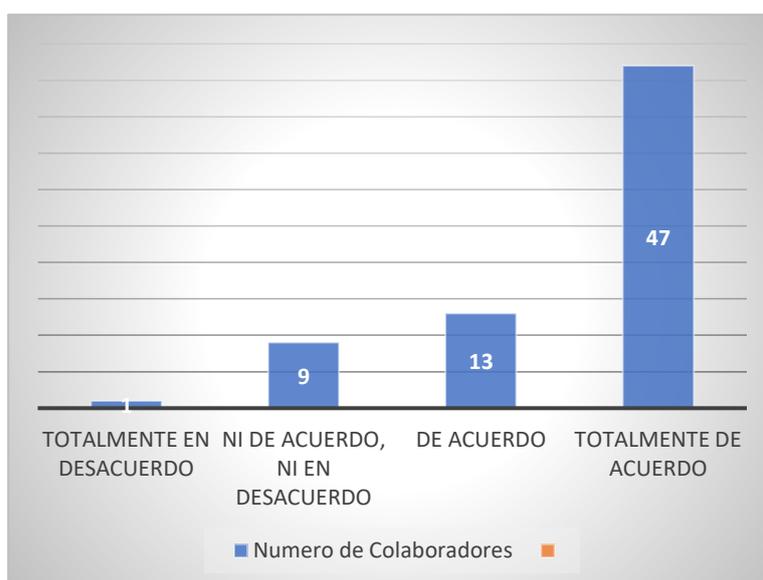
*Figura*  
Resultado de encuesta realizada de

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 40% que es equivalente a 28 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 24,3% que es equivalente a 17 encuestados, está de acuerdo, un 22,9% que es equivalente a 16 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11,4% que es equivalente a 8 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 9: Dimensión Resultados obtenidos**

		RESULTADOS OBTENIDOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	12,9	12,9	14,3
	De acuerdo	13	18,6	18,6	32,9
	Totalmente de acuerdo	47	67,1	67,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia



*Figura 9. Resultado de la encuesta realizada de los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017*

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 67.1% que es un equivalente a 47 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 18.6% que es equivalente a 13 encuestados, está de acuerdo, un 12,9% que es equivalente a 9 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 10: Dimensión Incremento de la productividad**

		INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	3	4,3	4,3	5,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	5,7	5,7	11,4
	De acuerdo	12	17,1	17,1	28,6
	Totalmente de acuerdo	50	71,4	71,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

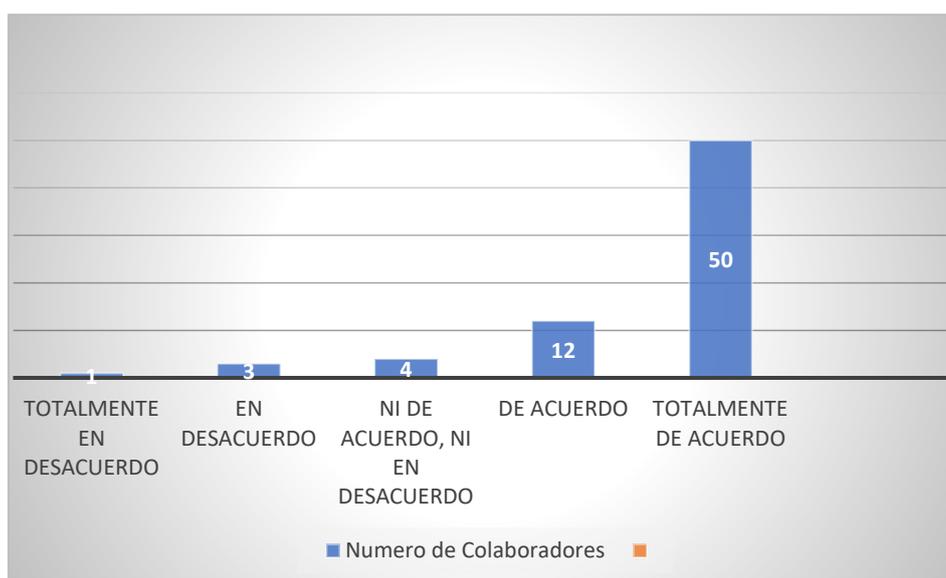


Figura 10.

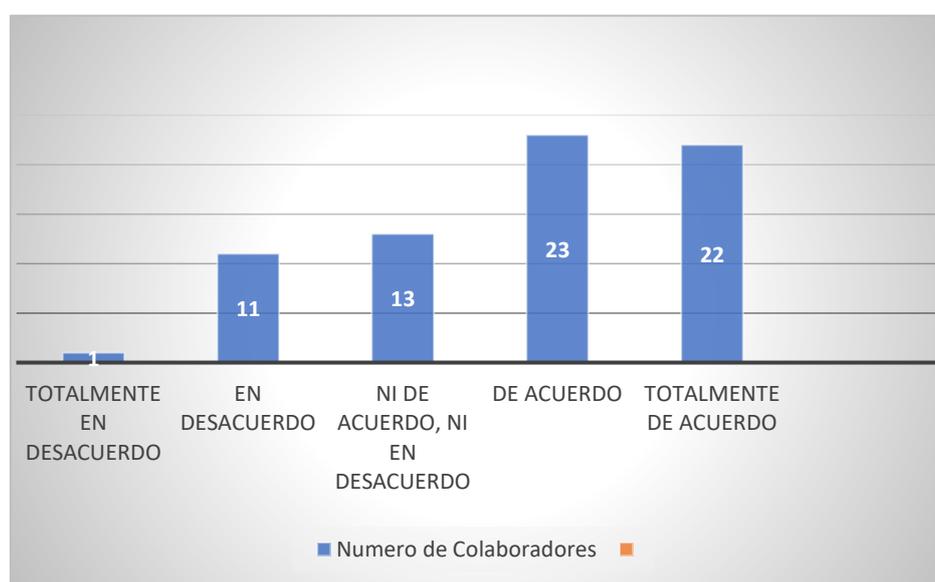
Resultado de la encuesta realizada de los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017.

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 71,4% que es un equivalente a 50 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 17,1% que es equivalente a 12 encuestados, está de acuerdo, un 5,7% que es equivalente a 4 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4,3% que es equivalente a 3 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

**TABLA 11: Dimensión Recursos empleados**

RECURSOS EMPLEADOS					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4	
En desacuerdo	11	15,7	15,7	17,1	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	18,6	18,6	35,7	
De acuerdo	23	32,9	32,9	68,6	
Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0	
Total	70	100,0	100,0		

Fuente: elaboración propia



*Figura 11.* Resultado de la encuesta realizada de los trabajadores de Graña y Montero Digital 2017

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia se observa que el 31,4% que es un equivalente a 22 de encuestados está totalmente de acuerdo, un 32,9% que es equivalente a 23 encuestados, está de acuerdo, un 18,6% que es equivalente a 13 encuestados, considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15,7% que es equivalente a 11 encuestados, considera estar en desacuerdo, y un 1,4% que es equivalente a 1 encuestado, consideran estar totalmente en desacuerdo.

### 3.2. Análisis inferencial de resultados

Prueba de normalidad

$H_0$  = La distribución es normal

$H_a$  = La distribución no es normal

Sig: 0,00 ; Nivel de Confianza: 95% ; Valor Crítico: 1,96

**TABLA 12. Pruebas de normalidad-Variables Comunicación y Productividad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN	,246	70	,000	,843	70	,000
PRODUCTIVIDAD	,346	70	,000	,696	70	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°12, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos de la prueba de Kolmogorov - Smirnov se ha obtenido un valor de significancia de 0.00 que es menor a 0.05, por lo tanto la distribución no es normal, por lo que se trabajó con el estadístico Tau b de Kendall.

#### Prueba de hipótesis

##### TABLA 13: Variable Comunicación & Productividad

H1: El nivel de comunicación se relaciona significativamente con la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017.

H0: El nivel de comunicación no se relaciona significativamente con la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017.

**TABLA 13. Análisis de Correlación de Tau-b de Kendall de las variables Comunicación & Productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017**

		COMUNICACION	PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	COMUNICACIÓN		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,563**
		N	,000
			70
	PRODUCTIVIDAD		
		Coefficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			70

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°13, de acuerdo a la prueba estadística obtenida de la encuesta a 70 colaboradores, el coeficiente de Tau b de Kendall es 0.563 y el nivel de significancia es de 0.00; se ha comprobado que existe una correlación entre las variables que implica que tiene una correlación positiva media, por tanto es ratificado por la significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (Ho).

**TABLA 14: Escala de correlaciones**

<b>ESCALA DE CORRELACIONES</b>	
<b>-0.90</b>	Correlación Negativa muy fuerte
<b>-0.75</b>	Correlación Negativa considerable
<b>-0.50</b>	Correlación Negativa Media
<b>-0.25</b>	Correlación Negativa Débil
<b>-0.10</b>	Correlación Negativa Muy Débil
<b>0.00</b>	No existe correlación alguna entre variables
<b>+0.10</b>	Correlación Positiva Muy Débil
<b>+0.25</b>	Correlación Positiva Débil
<b>+0.50</b>	Correlación Positiva Media
<b>+0.75</b>	Correlación Positiva Considerable
<b>+0.90</b>	Correlación Positiva Muy Fuerte
<b>+1.00</b>	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Martínez (2002, p.21)

**TABLA 15. Dimensión Transmisión de objetivos & resultados obtenidos**

H1: La transmisión de objetivos se relaciona significativamente con los resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

Ho: La transmisión de objetivos no se relaciona significativamente con los resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

**TABLA 15. Análisis de Correlación de Tau-b de Kendall de la Dimensión Transmisión de objetivos & resultados obtenidos de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017**

		TRANSMISION DE OBJETIVOS	RESULTADOS OBTENIDOS
Tau_b de Kendall	TRANSMISIÓN DE OBJETIVOS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509
		N	,003
	RESULTADOS OBTENIDOS	Coeficiente de correlación	70
		Sig. (bilateral)	70
		N	,003

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°15, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de correlación de 0,509, por lo que se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión de transmisión de objetivos y la dimensión resultados obtenidos.

Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.03) es mayor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

**TABLA 16. Dimensión difusión de las políticas e incremento de la productividad**

H1: La difusión de las políticas se relaciona significativamente con el incremento de la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

Ho: La difusión de las políticas no se relaciona significativamente con el incremento de la productividad de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

**TABLA 16. Análisis de Correlación de Tau-b de Kendall de la dimensión difusión de las políticas versus la dimensión incremento de la productividad de Graña y Montero Digital**

		DIFUSION DE LAS POLITICAS	INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	DIFUSIÓN DE LAS POLITICAS	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	70
	INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003
		N	70

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

Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°16, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de correlación de 0.514, por lo que se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión de Difusión de las políticas y la dimensión Incremento de la productividad.

Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.03) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), existe relación significativa entre las dimensiones difusión de las políticas versus la dimensión incremento de la productividad en Graña y Montero Digital (Breña, Lima, Perú) ( $p < 0.05$ ,  $n = 100$ )

**TABLA 17. Dimensión La construcción de una identidad & recursos empleados**

H1: La construcción de una identidad en la empresa se relaciona con los recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

Ho: La construcción de una identidad en la empresa no se relaciona con los recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017

**TABLA 17. Análisis de Correlación de Tau-b de Kendall de la Dimensión La construcción de una identidad & recursos empleados de Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017**

		CONSTRUCCIO N DE UNA IDENTIDAD	RECURSOS EMPLEADOS
Tau_b de Kendall	CONSTRUCCIÓN DE UNA IDENTIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588**
		N	,000
	RECURSOS EMPLEADOS	Coefficiente de correlación	70
		Sig. (bilateral)	70
		N	70

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

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°17, aplicando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, se observa un valor de correlación de 0.588, por lo que se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión de Construcción de una identidad y la dimensión Recursos Empleados.

Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), concluyéndose que existe relación entre las variables estudiadas.

### 3.3. Análisis de correlación

En la tabla 18 se muestran los datos del modelo de correlación.

<b>TABLA 18. Correlación entre las variables Comunicación y Productividad en la empresa Graña y Montero Digital distrito Breña, 2017</b>				
			<b>Comunicación</b>	<b>Productividad</b>
<b>Tau_b de Kendall</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1000	,563**
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.00
		<b>N</b>	70.00	70.00
	<b>Productividad</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,563**	1000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.00	
		<b>N</b>	70.00	70.00

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

**Interpretación:** Con respecto a la tabla n°18, de acuerdo a la prueba estadística obtenida de la encuesta a 70 colaboradores, el coeficiente de Tau b de Kendall es 0.563 y el nivel de significancia es de 0.00; se ha comprobado que existe una correlación entre las variables que implica que tiene una correlación positiva, por tanto es ratificado por la significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la nula (Ho).

#### IV. DISCUSIÓN

En el estudio hemos analizado las variables Comunicación y Productividad. En el análisis respecto a ambas variables muestra que un 60 % está totalmente de acuerdo con que existe relación entre Comunicación y Productividad, estos resultados son similares a los obtenidos en el estudio realizado por López (2014), a una entidad del estado La municipalidad Provincial de Andahuaylas en Perú cuyo resultado presenta casi un 50% en que existe una buena comunicación organizacional fluida. Entendiéndose que si el coeficiente de Tau b de Kendall es 0.563 y el nivel de significancia es de 0.00; se comprueba que existe una correlación entre las variables lo que implica que tiene una correlación positiva.

La dimensión de Transmisión de objetivos y los resultados obtenidos fueron analizadas mediante el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall observándose que existe un valor de correlación de 0,312, por lo que se determina que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de transmisión de objetivos y la dimensión resultados obtenidos. Los resultados son relativamente diferentes al de Tejada (2012) quien realizó su investigación en el Sector Magdalena en Tembladera Cajamarca, Perú, puesto que se aplicó a más de 300 personas siendo una de las razones por la cual cuenta con una correlación positiva alta.

La dimensión de Difusión de políticas y la dimensión Incremento de la productividad se aplicó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, y en los resultados obtenidos se observa un valor de correlación de (0.314,  $p < 0.000$ ) por lo que se determina que existe una correlación positiva baja entre la dimensión de Difusión de las políticas y la dimensión Incremento de la productividad. Los resultados son similares al de Armas(2014) quien aplicó a un Call center en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala, obteniendo una relación positiva baja, una de las razones se puede deber a que se cuenta con 100 personas a la cual se le hicieron los estudios, obteniendo mediante ello tales resultados.

La dimensión de Construcción de una identidad y la dimensión Recursos Empleados también se aplicó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, observándose un valor de correlación de (0.488,  $p < 0.000$ ) por lo que se determina que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de Construcción de una identidad y la dimensión Recursos Empleados. Este resultado es similar al de Fuentes (2012) quien en su investigación obtuvo una respuesta positiva ya que se aplicó a 150 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenago en Guatemala, cantidad similar a esta investigación y otra posibilidad para que se haya obtenido este resultado es que se empleó y analizó similares dimensiones.

## V. CONCLUSIONES

La Dimensión de transmisión de objetivos se relaciona de manera significativa con los resultados obtenidos en la empresa Graña y Montero Digital (Breña, Lima, Perú) por lo que se determina que existe una correlación positiva media. Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.03) es mayor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

La Dimensión de la difusión de las políticas se relaciona de manera significativa con el incremento de la productividad, en la empresa Graña y Montero Digital (Breña, Lima, Perú) por lo que se determina que existe una correlación positiva media. Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.03) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H0) y se rechaza la hipótesis nula (H1).

La Dimensión de la construcción de una identidad se relaciona de manera significativa con los recursos empleados en la empresa Graña y Montero Digital (Breña, Lima, Perú) Así mismo, corroborado por el valor “p” obtenido (sig. 0.04) es menor que el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H0) y se rechaza la nula (H1), concluyéndose que existe relación entre las variables estudiadas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda incentivar la realización de nuevos estudios que consideren la relación entre la variable Comunicación y la variable Productividad en otros tipos de empresas peruanas.

Se recomienda que las áreas de la Empresa Graña & Montero Digital utilicen una estrategia para mejorar la comunicación entre subordinado y jefe para que de esa manera pueda favorecer el trabajo en equipo, ya que así el personal se podrá interrelacionar, conocer y aprender a comunicarse con eficiencia.

Con respecto a las hipótesis se sugiere efectuar los cambios para mejorar el incremento de la productividad para obtener una mayor rentabilidad de la Empresa Graña & Montero Digital.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar (2012), *“La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”* (Tesis Doctoral) Universidad de Málaga, España.

Armas (2014), *“Comunicación Interna y Clima Laboral”* (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Benavides (2012) *“Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz”* (Tesis para optar al título de Doctor) Universidad de Málaga, España.

Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México. Editorial: Pearson Educación.

Cervera, A. (2000). *La comunicación Interna*. Madrid, España. Editorial: ESIC.

Chang (2011), *“Una aproximación de los cambios en la productividad y los determinantes de la eficiencia de los puertos del Perú”* (Tesis para optar el título profesional de Economista) Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú.

Cruelles, J. (2012) *Productividad Industrial*. Barcelona, España: Editorial: Marcombo.

Edwards, W (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Editorial: Diaz de Santos.

Fuentes (2012), *“Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad”* (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en

*La Ciudad de Quetzaltenango*)” (Tesis para la obtención de la Licenciatura en Psicología Industrial) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Gómez (2014), “*Campañas de Comunicación Interna y Global*” (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Comunicación Organizacional y Relaciones Publicas) Universidad San Francisco de Quito, Ecuador.

Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

López (2014), “*La Comunicación Organizacional como ventaja competitiva en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*” (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

Olivos (2014), “*La comunicación interna y la percepción de la calidad de Servicio por los socios de La Cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*” (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación titulada) Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Rodríguez, C. (1993). El nuevo escenario: La cultura de calidad y productividad en las empresas. Jalisco, México. Editorial: ITESO.

Tejada (2012), “*Factores Productivos que permiten mejorar la productividad del Arroz en el sector Magdalena: Tembladera - Cajamarca*” (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias Económicas) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Romero, V. (2016,14 de julio). La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas. Ruiz Healy Times. Recuperado de: <https://www.ruizhealytimes.com/>.

Salinas, O. (2001, 20 de septiembre). Ventajas de una buena comunicación interna en la empresa. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/> .

Cabello, R. (2017,29 de abril). La comunicación en la empresa, el pilar básico de su productividad. Sage Experience. Recuperado de: <https://blog.sage.es/> .

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014), Metodología de la investigación. MEXICO: McGraw-Hill Education. Edición 6

Tito (2012) “*Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*” (Tesis para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

# ANEXOS

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

**"NIVEL DE COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE GRAÑA Y MONTERO DIGITAL DISTRITO BREÑA, 2017"** de la estudiante **MERY KEY SANCHEZ ZUÑIGA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 26 de Noviembre de 2019



**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**DNI: 08467692**

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sánchez Zuriga Mery Key  
D.N.I. : 48261034  
Domicilio : Jiron Lima 244 - Comas  
Teléfono : Fijo : Móvil : 973205170  
E-mail : MKS2\_11@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Profesional de Administración  
Carrera : Administración  
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sánchez Zuriga Mery Key

Título de la tesis:

Nivel de Comunicación y su relación con la productividad de Grana y Montero Digital Distrito Breña, 2017.

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 13-01-2020

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta la estudiante:

Srta. **MERY KEY SANCHEZ ZUÑIGA**

Trabajo de Investigación titulado:

**NIVEL DE COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE GRAÑA Y MONTERO DIGITAL DISTRITO BREÑA, 2017.**

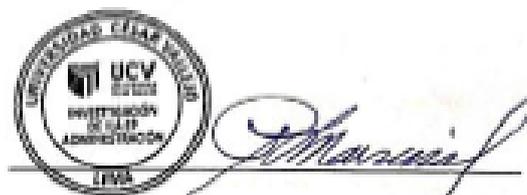
Para obtener el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN: 15 (Quince)

Lima, 19 de Noviembre del 2019



**MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración