



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación y su relación con la productividad de los colaboradores  
de la empresa EMAPA San Martín S.A. Tarapoto 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

**AUTORA:**

Guerrero García, Marubeny (ORCID: 0000-0002-1942-8811)

**ASESOR:**

Mgtr. Díaz Saavedra, Robin Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

El presente informe de investigación, dedico a Dios y a mis padres, quienes con su apoyo moral y económico me ayudaron en mi formación y desarrollo profesional, con sus consejos y constantes seguimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a los Catedráticos de la Universidad César Vallejo de la sede Tarapoto de la escuela de Administración, por haberme guiado, dirigido, motivado y formado profesionalmente en esta etapa universitaria.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. Realidad Problemática .....	8
1.2. Formulación del Problema.....	10
1.3. Justificación de la Investigación .....	11
1.4. Objetivos .....	12
1.5. Hipótesis. ....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Trabajos Previos .....	13
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	22
3.2. Variables y Operacionalización .....	24
3.3. Población y Muestra, Selección de la Unidad de Análisis.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Métodos de análisis de datos .....	28
3.7. Aspectos éticos.....	29
4.1. Recursos y Presupuesto .....	29
4.2. Financiamiento.....	30
4.3. Cronograma de ejecución .....	31
V. RESULTADOS .....	32
5.1. Análisis Descriptivo .....	32
5.2. Correlaciones .....	34
VI. DISCUSIÓN .....	39
VII. CONCLUSIONES.....	40
VIII.RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°0 1: Dirección .....	17
Figura N°0 2:Modelo de la "tuba" de Schramm.....	18
Figura N°0 3:La productividad satisface los siguientes criterios .....	19
Figura N°0 4:Modelo de la productividad por David Sumant.....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°0 1: Fiabilidad.....	27
Tabla N°0 2: Prueba de Normalidad.....	28
Tabla N°0 3:Generalidades de datos del instrumento .....	32
Tabla N°0 4:Generalidades de datos del instrumento .....	33
Tabla N°0 5:Relación entre Comunicaciòn Y Productividad.....	34
Tabla N°0 6:Relación entre la comunicación Descendente y la productividad ....	35
Tabla N°0 7:Relación entre la comunicación Ascendente y la Productividad.....	36
Tabla N°0 8:Relación entre la Comunicaciòn Horizontal y la Productividad.....	36
Tabla N°0 9:Relación entre la Comunicaciòn Transversal y la Productividad .....	37

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019. El diseño empleado para obtener información, fue mediante el enfoque cuantitativo el cual inicia con un problema de estudio y concreto, el cual fue sometido a pruebas y recolección de datos apropiados. Además, es un tipo de investigación básica, mejorando el conocimiento, mediante el Alcance Correlacional, de diseño no experimental, para la investigación contamos con una muestra poblacional total de 70 colaboradores, con la participación de todas las áreas que tiene la empresa Emapa San Martin S.A. los cuales fueron encuestados a través del cuestionario de preguntas, así mismo el cuestionario fueron debidamente validados por expertos, con el propósito de demostrar la confiabilidad entre las variables, atreves del estadístico (Alfa de Cronbach) siendo 0.849 y 0.905 de Comunicación y productividad. Se llegaron a los siguientes resultados, donde se determinó mediante el resultado del nivel de significancia un 0.019 el cual es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,279 determinando una relación positiva débil. Se concluye que, si la empresa desarrolla actividades de comunicación, esto poco ayudará en su productividad de los colaboradores.

**Palabras clave:** Comunicación, productividad, efectividad, eficacia, relevancia

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the relationship between communication and the productivity of employees of Emapa San Martin SA, 2019. The design used to obtain information, was through the quantitative approach which begins with a study and concrete problem, which was subjected to tests and appropriate data collection. In addition, it is a type of basic research, improving knowledge, through the Correlational Scope, of non-experimental design, for research we have a total population sample of 70 collaborators, with the participation of all the areas that the company Emapa San Martin has SA The technique used to collect the information was through a survey and the data collection instrument was the questionnaire, which was duly validated through expert judgments and determined their reliability through the statistical reliability of the variables (Cronbach's Alpha) being 0.849 and 0.905 of productivity and communication. The following results were reached, where 0.019 was determined by the result of the level of significance which is less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted, in addition it was analyzed using the correlation coefficient of Person of 0.299 determining a weak positive correlation. It is concluded that, if the company develops communication activities, this will little help in its employee productivity.

Keywords: Communication, productivity, effectiveness, effectiveness, relevance

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

La comunicación podría ser uno de los términos muy importantes y utilizado a nivel mundial; las empresas que tienen mayor demanda lo emplean para organizar y tener un mayor acercamiento entre colaboradores dentro del manejo de responsabilidades de la empresa. La Organización Internacional del Trabajo mencionó que la utilización de recursos para mejorar la productividad dentro de una organización, la comunicación es muy esencial para llevar a cabo ciertas funciones, ya que es un medio que garanticen las relaciones internas entre colaboradores, puesto que, influye en el mejoramiento del resultado de una empresa.

Además, en las grandes empresas la comunicación podría ser mucho más fuerte que en las de menor tamaño, puesto que, el sistema de comunicación toma mayor relevancia en sus actividades laborales en un cierto modo más competitivo. Sin embargo, la comunicación es muy importante en todas las empresas, esto porque en cierto modo influye para una mayor relación interna entre colaboradores que forman parte de dicha empresa.

Relacionarse con medios de comunicación podría influir de manera positiva en una organización. En relación a lo anterior Jiménez, (2019) en su artículo mencionó que las funciones más importantes de los responsables de las empresas son las relaciones con los medios del intercambio de información. Es decir, perfeccionamiento de los procesos productivos, con relación a la comunicación involucran a los temas relacionados al medio de comunicación, debido a que cada organización maneja su propio sistema de información entre colaboradores.

El rol que tiene un gerente dentro de una entidad es fundamental para guiar hacia una buena comunicación, para esto, el personal de una organización debe estar ligada con la empresa con la estos prestan sus servicios, por lo cual, cooperan con el medio de información empleada de manera continua considerando. En relación a lo antes mencionado, el autor B. Berceruelo, (2016) mencionó que la clave para que la comunicación funcione, está primero en la conocimiento y el



responsabilidad de toda la organización; mencionó que si bien es cierto que una organización va depender de su liderazgo para poder manejar su compromiso dentro del centro de trabajo, lo que está en responsabilidad de cada líder tener una comunicación continua, así, esta comunicación interna mejore cada día.

Para que exista productividad en una organización, se debe trabajar de forma continua y esforzarse por lograr los objetivos propuestos, de esa manera se podría reflejar aspectos de productividad para ésta. La productividad según el artículo escrito por Jaimes, Luzardo, & Rojas, (2018), señalaron que para mejorar la productividad debe haber un trabajo permanente, Satish et al. (2013) la mejora de la productividad depende de muchos aspectos, va depender de la gestión con respecto al rol de trabajo, el gestionar de acuerdo a lo que demanda el mercado actual que se está viviendo.

Con respecto a Emapa San Martin S.A, un aspecto primordial fortalecer la comunicación Descendente, Ascendente, Horizontal y transversal, de no ser así Emapa estará en crisis interna afectando no solo la productividad entre colaboradores sino también a los usuarios que reciben este servicio indispensable para tener una vida cotidiana agradable; y eso justamente es lo pasa en la empresa a nivel interno entre colaboradores, la comunicación no es muy buena entre compañeros de trabajo, el área A no tiene relación con los compañeros del área C, en relación a esto, pues se determinó trabajar con esta problemática, después de haber analizado la situación según entrevista y el método de la observación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martín S.A, 2019?

### **Problema Específicos**

¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martín S.A, 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martín S.A, 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martín S.A, 2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación transversal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martín S.A, 2019?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

#### **Relevancia social**

Contribuye socialmente a que la empresa puede tener en cuenta a la comunicación como pieza importante para el desarrollo de sus actividades laborales de sus colaboradores, de esa manera la empresa fortaleciendo algunos procesos, mejoraría su productividad. Del mismo modo forma con esta investigación a nuevos conocimientos, modelos y conceptos, puesto que este trabajo puede convertirse en antecedente para otros trabajos del mismo tipo de estudio.

#### **Implicaciones Prácticas**

La investigación será justificada de manera práctica, esto debido a que los resultados servirán para emplear acciones de mejora en la empresa, de esa manera dar solución a la problemática existente.

#### **Valor teórico**

Esta investigación se justifica teóricamente, a base de datos recopilados no solo de investigaciones pasadas sino también de conceptos sobre comunicación y productividad, que ayudan a analizar la determinación de la relación de estas variables, puesto se obtendrán datos para luego discutir la realidad interna, que necesariamente complementan para llegar a una solución sobre la problemática a investigar; y bajo los autores Hernández Sampieri et al., (2014).

#### **Utilidad metodológica**

Cabe mencionar que la situación actual que algunas organizaciones puede estar pasando es básicamente un problema que casi todas las organizaciones sufren. La comunicación y productividad específicamente está relacionado al mundo cambiante, donde la capacidad de adaptación es importante, es por ello que se hará el estudio. Esto resulta de especial interés conocer cómo se da la comunicación dentro de una organización y su participación sobre la productividad.

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la comunicación descendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin,2019

Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019

Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019

Determinar la relación entre la comunicación transversal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019.

## **1.5. Hipótesis.**

### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019

### **Hipótesis Específicos**

Existe relación entre la comunicación descendente y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A,2019

Existe relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019

Existe relación entre la Comunicación Horizontal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019

Existe relación entre la comunicación Transversal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Trabajos Previos.

#### Trabajos Previos Internacionales

En lo internacional, señalamos a J. Vásquez , (2016) en su tesis “relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa” . Concluyó mediante el valor calculado y obtenido de  $r=0.875$ , por otro lado, determinó la existencia de una relación positiva considerable entre comunicación y satisfacción laboral. Asimismo, se determinó que el 75% de los empleados, consideraron que la empresa debe tomar énfasis en cuanto a la comunicación interna. La comunicación dentro de una empresa podría estar vinculada al día a día dentro de la hora de trabajo en cual se debe tener en cuenta ello.

Por otro lado, según, J. Morales & J. Lara, (2016) , en su tesis “análisis de clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa Serdme Cia. S”. Concluyó que pese al buen ambiente laboral que se percibió dada la relación armoniosa entre los compañeros de trabajo con una puntuación de 97.78%, es decir no existe relación entre las variables.

#### Trabajos Previos Nacionales

Según, Tomapasca Ulloa, (2017), en su tesis, “comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - la Molina, 2017”. El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y productividad. Asimismo, fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental; el autor trabajó con una población de 103 y su muestra fue de 82 personas. Este autor concluyó que los datos que se obtuvieron fue un coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.732, determinando que si existe relación significativa entre la variable comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo. Lo cual, según esta tesis, de acuerdo a sus resultados obtenidos, se evidenció que

se acepta la hipótesis alterna, ya que si existe relación entre comunicación interna y productividad.

Según, Gutiérrez, (2017), en su tesis, “la comunicación interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”. En mencionado estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interna con la productividad laboral. Asimismo, su tipo de estudio fue descriptivo, diseño no Experimental. Se concluyó que los resultados obtenidos se establecieron que si se evidenciaba una relación de  $r=0,503$ , lo cual tiene una correlación positiva entre las variables. Por los resultados de  $p=0,000$  se determinó que existe una relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,01$ .

### **Trabajos Previos Locales**

Según, García Sanchez y Grandez Gatica, (2016), en su tesis satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área de producción de la empresa Janice Sport s.a.c. Tarapoto, 2014.” Concluyó que la satisfacción laboral influye de manera positiva en la productividad de los trabajadores de la empresa Janice Sport S.A.C, obteniendo un coeficiente de Pearson de  $r=0,596$ , es decir, una correlación moderada positiva dentro de la empresa. Por lo tanto, como se evidenció en base a los resultados que la satisfacción laboral influye en la productividad.

Según, Fernandes & Sanchez, (2018), en su investigación, “Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto”. Concluyó que el valor obtenido del cálculo de la relación es ( $P = 0,256$ ;  $p > 0.072$ ), obteniendo de que la comunicación laboral se relaciona con la productividad laboral, indicando que, a mejor comunicación interna, obtendremos una mejor productividad laboral.

## 2.2. Teorías relacionadas al tema

### Comunicación

La comunicación es esencial al relacionarse compartiendo distintos puntos de vistas. Al respecto, Chiavenato (2009), mencionó que es fundamental para alcanzar la relación y la solidez en el táctica de las personas, la comunicación es una base de relación para el tema del comportamiento humanos. Es decir, los seres humanos tenemos distintas formas de relacionarnos con los demás, puesto que, la comunicación forma parte de un medio para poder intercambiar información ya sea social, entre compañeros de estudio y/o de trabajo.

### Dimensiones de la comunicación

La comunicación puede existir medios o canales para interrelacionarse entre la población o una organización. En relación a esto, Chiavenato (2009), describe las dimensiones; la comunicación descendente, la cual se refiere a los mensajes enviados de la directiva a los subordinados, ya sean instrucciones para el trabajo entre otros; **comunicación ascendente**, fluyen de los niveles mas bajos a lo mas alto de la jerarquía. Es decir, la opinion o sugerencias que pueden tener los colaboradores sobre cualquier eventualidad interna, lo puede hacer a sus jefes. Algunos tipos de comunicación ascendente son los problemas y excepciones, lo cual tiene que ver con las opiniones de la mejora continua hechas por los colaboradores de puestos bajos a los directivos; sugerencias para mejorar, acá se toma mayor énfasis en cuanto a las opiniones de gran importancia que pueden tener los colaboradores hacia la mejora interna de la empresa; **comunicación horizontal**, intercambio lateral o diagonal entre colegas o compañeros, puesto que, todos forman parte de la organización para llevar a cabo los objetivos y metas trazadas; **comunicación Transnversal** se basa en una máxima valoración de los reconocimientos individuales y colectivos.

### La Dirección de la Comunicación

Pueden existir distintas direcciones en relación a la comunicación que se maneja dentro de una determinada organización, por lo que es fundamental tener en cuenta. Según, Robbins y Judge, (1987) mencionaron a la comunicación en la dimensión vertical puede variar. Con respecto a la **comunicación hacia abajo**, los autores mencionaron que es cuando la comunicación organizacional fluye hacia otro nivel inferior, es decir, que los gerentes tienen la labor de comunicar a todos los colaboradores el tema de los objetivos, la visión y misión, hacia dónde desea llegar esta empresa; asimismo, sobre algún cambio, mejora en el sistema de trabajo, además de informarles si se están cumpliendo los objetivos o no, entre otras informaciones que lo deben hacer los jefes a sus colaboradores; con respecto a la **comunicación hacia arriba** fluye hacia un nivel superior, en este caso la comunicación hacia arriba está dirigida a los jefe u gerente en la empresa, tanto los gerentes necesitan de sus colaboradores, los colaboradores también necesitan de su gerente, es así, que los colaboradores tienen la responsabilidad de hacer llegar la información real que pasan en su área de trabajo, dando a conocer ciertas sugerencias si es el caso que exista problemas, teniendo en cuenta que todos son pieza fundamental para el logro de metas, debiendo ser informados para un mejor rol de trabajo, en relación a la **comunicación lateral** los autores mencionaron es una forma de intercambiar de información de la misma área dentro de una organización, teniendo como consecuencia la relación entre compañeros para un intercambio de conocimientos laborales, que benefician un buen ambiente sobre su sistema de comunicación.



**Figura N°0 1: Dirección:**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Comunicación Organizacional**

Las redes formales de las organizaciones podrían ser muy complicadas. Al respecto Berceruelo, (2016), manifestó que la labor de las direcciones de Comunicación es esencial, de modo que desde el centro de las empresas así, sean capaces de asumir espacios, difundir su ámbito y crear conexiones, es decir, la comunicación es una pieza para el logro de objetivos, tanto colaborador y gerente u gerente y colaborador, esto mantendrá una relación activa sobre la demanda del mercado, teniendo en cuenta que sí, gracias a la comunicación se analizan vínculos de mejora continua. Básicamente la comunicación, es una claridad de las cosas que pasa la empresa y es responsabilidad de todos, si la empresa es productiva es gracias al esfuerzo que cada uno entrega.

## **Modelos de comunicación de Wilbur Schramm**

En la comunicación, pueden existir distintos modelos que evidencian la importancia y partes de este concepto, por lo que uno de los modelos que resaltan dentro de la comunicación es mencionado por Schramm, (1954), quién señaló que su modelo de la "tuba. Lo cual en una organización siempre va a

ver alguien que da la idea genera que es el gerente(moderador) y los colaboradores quienes dan sus opiniones sobre las acciones que se tomaran.

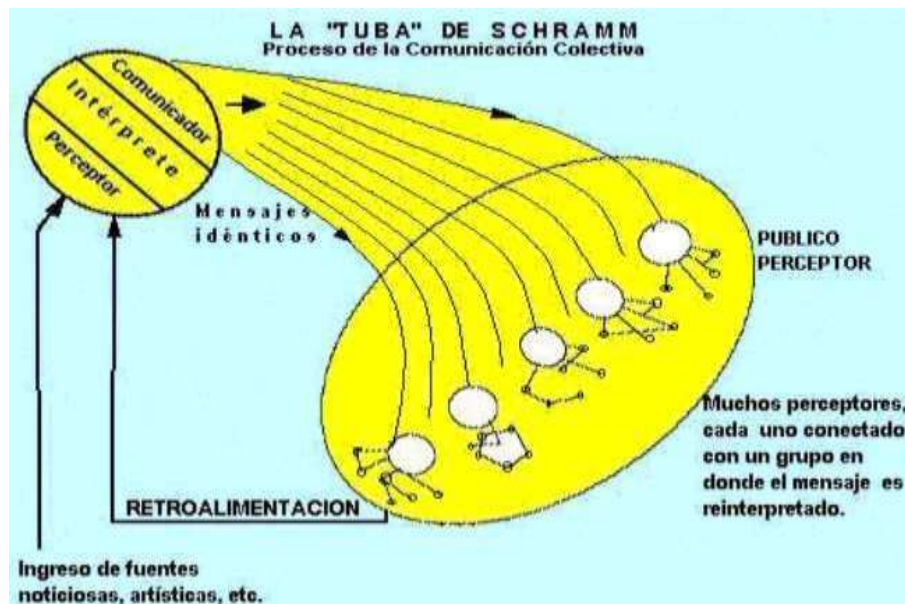


Figura N°0 2: Modelo de la "tuba" de Schramm

### Importancia de la comunicación

Radica en una buena gestión responsabilizado por el gerente de la empresa, de tal manera ésta sea manejado en base a los requerimientos de una entidad; en relación a esto Ruck y Welch (2012: 294), mencionaron que una buena gestión de la comunicación beneficia a cada uno de los colaboradores dándole una facilidad de adaptación y confianza de sus roles para cumplir ciertos objetivos, así estas relaciones incentiven a que cada uno se proyecte a tener un mejor rendimiento beneficiando no solo a la empresa sino a él como colaborador quizás en un ascenso, una mejor remuneración, bonos, siendo alguien que se identifique con la institución. (2012: 294).

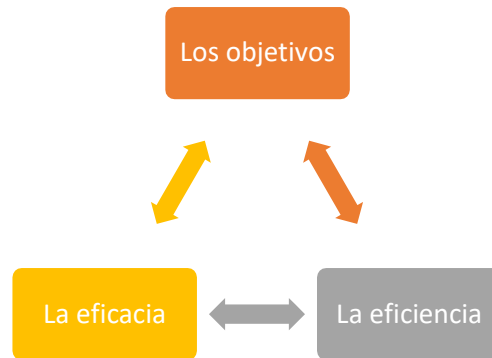
## **Productividad**

La productividad es el resultado de todo el esfuerzo y compromiso dentro de una organización, y se espera que esta cumpla las metas trazadas teniendo un crecimiento positivo, aunque no siempre les pasa a todas las entidades debido a que para que existe una productividad se debe cumplir con ciertos mecanismos y tener un plan estratégico basado en tácticas para lograr una productividad. Galindo y Viridiana Ríos, (2015) se refiere a, qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y capital, es decir, en base a los recursos que posee una empresa son los medios que tienen a disposición para poder cumplir con la responsabilidad para originar ganancias, lo cual estos a la vez implica que tan eficiente es la empresa sobre la utilización de recursos financieros, talento humano y de materia prima.

La capacidad que tiene un administrador, es decir el talento humano que posee es algo que complementa la buena toma de decisión a la hora de ver y aplicar de qué modo es que le conviene a la organización seguir o invertir para mejorar el proceso o que se debe mejorar para reducir costos, y muy importante la calidad, la calidad es quien define si esta organización produce eficientemente sus roles frente al mercado o a sociedad.

En la productividad podrían existir distintos criterios de satisfacción, por lo que, según, Prokopenko (1989) consideró como una medida en que las organizaciones satisfacen criterios tanto los objetivos, eficiencia, eficacia, comparabilidad, los cuales indican cierto grado de productividad de una organización, es decir, la productividad dependerá si los objetivos propuestos muestran un aspecto positivo sobre lo que se deseaba, además de sus resultados sobre el servicio eficiente que se da dentro de cada organización.

*Figura N°0 3:La productividad satisface los siguientes criterios:*

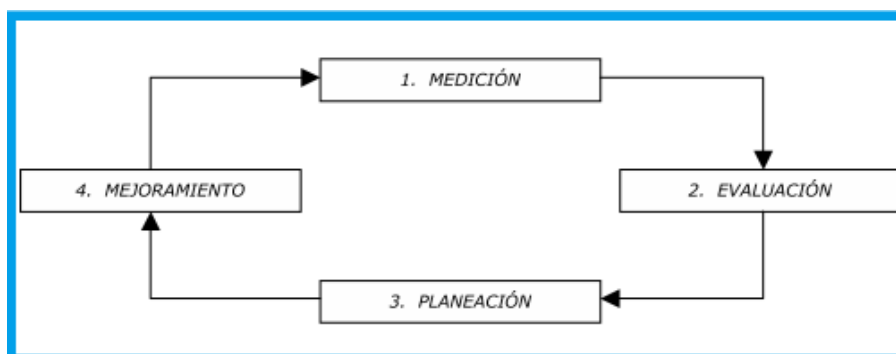


Fuente: *Elaboración propia*

### **Necesidad de Modelos Ajustados a la Empresa**

Los seres humanos tenemos distintas habilidades y juntas pueden hacer o crear un cambio o mejora continua dentro de una empresa, en cuanto a el mejoramiento empresarial es algo que un gerente maneja de acuerdo a su visión para lograr sus objetivos planteados. Según Gómez, (2006), mencionó que la mayor parte de la literatura relacionada con el desarrollo considera de fundamental importancia la integración de recursos humanos.

La productividad para toda organización es uno de los principales objetivos que se plasman, es por ello que se debería tener en cuenta ciertas fases de conforman la productividad. Según, Rojas, Bobadilla, Villate, y Este,( 2001), el modelo desarrollado por David J. sumanth, el cual está compuesto por cuatro grandes fases que son aplicables a cualquier tipo de empresas ya que el objetivo de toda organización siempre va ser el de ser una empresa productiva, para ello se tiene que medir, evaluar aspectos que inciden en la productividad, como también la planeación, y mejoramiento continuo.



*Figura N°0 4: Modelo de la productividad por David Sumant*

### **Dimensiones de la productividad**

Dentro de las dimensiones a considerar para la variable productividad, tomando como referencia a los autores Banda Fernandez & Silva Rengifo, (2014) en relación a Lusthaus, (2002), donde mencionó que el rendimiento productivo se evalúa mediante las siguientes dimensiones: En la primera dimensión **efectividad**, los autores hacen mención a Lusthaus, (2002) son funciones específicas por medio de metas, teniendo como fin el llegar a tener una productividad requerida, mediante la utilización de recursos disponibles con las que cuenta dicha organización. En la segunda dimensión que es **eficiencia**, Según, Banda Fernandez & Silva Rengifo, (2014) quien citó a Lusthaus, (2002), donde dice que la eficiencia es el segundo concepto general para la productividad de una empresa. Es decir, para ser más productivos en nuestro trabajo hay que trabajar de manera eficiente para de esa forma dar al cumplimiento de todo las metas u objetivos plantados ya sea por la empresa o por uno mismo, utiizando el menor recurso y tiempo posible asi, la empresa o erente en este caso, refleje el esfuerzo de cada colaborador a la hora de realizar su trabjo en el logro de sus objetivos, siendo unaempresa eficiente con un capital humano eficiente. Para la tercera dimensión que es **relevancia**, del mismo modo según, Banda Fernandez & Silva Rengifo, (2014) a base de Lusthaus, (2002) mencionó que se presenta mediante redes de relaciones entre interesadas de una organización, básicamente refleja la importancia del valor adquisitivo sobre las estrategias que esta muestra para tener o ser más

competitiva y poder influir dentro de una productividad organizacional deseada. Es muy importante para el buen funcionamiento empresarial el aplicar o desarrollar tareas de acuerdo a lo que nos dice la ley, para ser más eficiente también ayudara que los colaboradores se sientan con mayor compromiso, seguridad y una mayor responsabilidad.

### **Importancia de la Productividad**

Básicamente la productividad empresarial permite mantener o mejorar el proceso de producción en un nivel deseado o esperado. Gracias a la gestión interna sobre comunicación, el tiempo, recurso humano y herramientas para un proceso deseado ayuda a cumplir eficientemente los objetivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

##### Tipo

Este trabajo del **tipo Básica**, por lo que según los autores Màlaga, Vera, & Ramos, (2008) mencionaron que la investigación básica tiene como objetivo mejorar el conocimiento. Es decir, la investigación básica, enriquece nuestros aprendizajes debido a que encontraremos resultados en relación a aspectos comunes pero que han sido estudiados a base de datos reales, y eso hace que gracias al resultado de una investigación se conoce la realidad interna de una organización.

Dicha investigación tiene un **alcance correlacional**, el cual según los autores Hernández et al., (2014), mencionaron que la utilidad principal es intentar predecir el valor aproximado. Es decir, los estudios de correlación en cierta forma son importantes de tal manera que ayuda a identificar un cierto grado de relación entre la investigación que se está realizando.

El **enfoque cuantitativo** lo cual según los autores Hernández et al., (2014) mencionaron que se plantea un problema de estudio delimitado y concreto,

somete a prueba las hipótesis. Es decir, denota un cierto proceso en la cual, se inicia con la planeación del problema.

## **Diseño**

El diseño de investigación es no experimental, según Hernández et al., (2014) explicaron que trata de un análisis de fenómenos en su contexto natural, también mencionaron que es sistemática y empírica solo en las variables independientes debido a que no se pueden manipular por la sencilla razón que ya sucedieron. (p.152). En este caso el análisis no se puede manipular como lo señalaron los autores, a la hora de aplicar el instrumento. **El diseño de investigación de corte Transversal**, los mismos autores mencionaron que se recolectan datos en un solo momento (Liu, 2008 y Tucker, 2004). En este caso los datos se tomarán en solo una vez, para luego analizar los resultados obtenidos.



### **3.2. Variables y Operacionalización.**

#### **Variable 1**

En la comunicación el autor Chiavenato (2011), mencionó que la comunicación organizacional representa el registro de un suceso, al agruparse con otros datos, genera la Información.

Definición Operacional de la comunicación. Se medirá a través de la aplicación de un cuestionario adaptado a cuatro dimensiones para la obtención de la data necesaria para la estimación de la variable.

Las dimensiones que se consideró son: Dimensión 1, comunicación descendente, cuenta con indicadores, Aclaración de funciones, Manifestación de objetivos, Uso de medios de comunicación, Preocupación por el clima laboral, Reconocimiento de labor, Retroalimentación; Dimensión 2, comunicación ascendente, cuenta con indicadores, Comunicación con mi jefe, Realización de sugerencias, Cooperación y el trabajo de equipo, Buzón de sugerencias, Comunicaciones entre colaboradores; Dimensión 3, comunicación horizontal; dimensión 4, comunicación transversal, cuenta con indicadores, Coordinación de actividades, Contacto con colaboradores, Información organizada, Coordinación del procesamiento.

#### **Variable 2**

En la definición conceptual de productividad, V. Ríos (2015) mencionó que la productividad trata de una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestras habilidades en la empresa.

En la definición operacional, a través de la aplicación de un cuestionario adaptado a tres dimensiones para la obtención de la data necesaria para la estimación de la variable.

Las dimensiones que se consideró para esta variable son: En la dimensión 1, Efectividad, Organización de cumplimientos, Cumplimiento de metas, Uso de indicadores, Evaluación de la efectividad, Monitoreo de efectividad, información de retroalimentación; en la dimensión 2, Eficacia, Desarrollo de actividades, Realidad de producción, Costos y productividad, Optimización de instalación, Índices comparativos, Sistemas administrativos; Dimensión 3, Relevancia,

cuenta con indicadores, Encuestas de percepción, Adaptación, Regulación de programas, Evaluación de interés directos, Monitoreo de reputación, Adaptación de tecnologías.

### 3.3. Población y Muestra, Selección de la Unidad de Análisis.

La muestra según los autores Hernández Sampieri et al., (2014) es un subgrupo de la población de interés que conforma una parte representativa para una investigación. Es decir, hace referencia a una parte de una población para luego poder analizar en una investigación.

#### Muestra

Muestra de tipo probabilística, que hace referencia a una muestra por uso de una fórmula, en base a esto, los autores Hernández Sampieri et al., (2014) mencionaron que se analizan haciendo uso de pruebas estadísticas en una muestra, por lo cual realizamos mediante la fórmula para sacar a muestra ya que todos tienen una misma probabilidad de ser elegidos.

#### Aplicando la formula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$n = \frac{85 \times 1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{(85 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{81.634}{1.1704}$$

$$=69.748$$

La muestra es de 70 colaboradores.

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

#### Técnicas e instrumento de recolección de datos

En mencionado estudio realizado, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual consta en ciertos ítems de pregunta.

#### Validez

La validez de un instrumento es de vital importancia para poder encuestar a nuestra muestra, es por ello que mediante el juicio de expertos dan valor a un instrumento. Los autores Sampieri & Collado, (2014), mencionaron que se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. A continuación, se mostrará el juicio de expertos utilizado en nuestro instrumento:

#### Juicio de expertos

Nombre Y Apellidos	Especialidad	Años De Experiencias	Grado	URL CONCYTEC
Tercero Fasanando Puyo	Bachiller en Ciencias Administrativas Lic. en administración	19 años	Bachiller Licenciado Magister	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6295-9378">https://orcid.org/0000-0002-6295-9378</a>
Jose Joel Cruz Tarrillo	Lic. en Marketing y Negocios Internacionales Bachiller en Marketing y Negocios Internacionales Mtro. en Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial	4 años	Licenciado / Título Bachiller Magister	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6372-5055">https://orcid.org/0000-0002-6372-5055</a>

Julio Alberto Escalante Torres	Lic. en Recursos Humanos  Master en Administración y Gerencia	36 años	Licenciado	
---	---	---------	------------	--

## Fiabilidad

### Estadísticos de fiabilidad

Tabla N°0 1: Fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
VI(C)	,849	19
VD(P)	,905	23

#### Análisis:

Nuestra fiabilidad de la variable de comunicación es según el Alfa de Cronbach, 0.849, es decir es mayor al 0.75 Lo que hace que esta variable sea confiable, por otro lado, con respecto al resultado de fiabilidad para la variable de productividad es 0.905, lo cual le hace fiable al igual que en variable comunicación para el desarrollo de nuestra investigación.

### 3.5.Procedimientos.

Durante el proceso realizado, como primer paso, se buscó una empresa para realizar nuestra investigación, donde se tuvo que presentar una solicitud de permiso y se obtuvo la aceptación para realizar nuestra investigación; luego, se identificó la problemática existente en la empresa; se identificó las variables de estudio; se elaboró la matriz de contingencia; se redactó la realidad problemática, se redactó los antecedentes y justificación; redacción de bases teóricas, matriz de operacionalización; finalmente se hizo la metodología de investigación, entre otros puntos que conforma la metodología de nuestra

investigación; aspectos administrativos; resultados; discusión; conclusiones y recomendaciones; y finalmente el resumen de investigación realizada.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Tabla N°0 2: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACION	0.074	70	,200*
PRODUCTIVIDAD	0.082	70	,200*
Comunicación descendente	0.170	70	0.000
Comunicación ascendente	0.140	70	0.002
Comunicación horizontal	0.174	70	0.000
Comunicación transversal	0.146	70	0.001
Efectividad	0.131	70	0.004
Eficacia	0.133	70	0.004
Relevancia	0.127	70	0.007

Fuente: *Elaboración Propia*

#### **Análisis:**

La prueba de normalidad hace referencia de que cuando se trabaja con datos mayores de 50, que son los grados de libertad, en este caso hemos trabajado con 70 datos por lo que utilizamos Kolmogorov-smimov. Referente a la prueba de normalidad (Sig.), nos dice que si (Sig.) es menor a 0.05 es una prueba no normal, si es mayor a 0.05 es una prueba normal. Como existe mucha diferencia entre las variables y dimensiones, tomaremos en consideración a las variables donde el sig. es igual a 0.200 mayor a 0.05, es decir, que utilizaremos Pearson (prueba normal) para analizar las correlaciones de esta investigación, porque hay desigualdad, las variables son mayor a 0.05 son normales, pero las dimensiones son no normales ya que está por debajo del 0.05.

### **3.7. Aspectos éticos.**

1. La solicitud presentada a la respectiva empresa, fue elaborada por los autores de esta investigación y para que tenga un mejor grado de validez fue sellada por parte de la EP de administración.
2. Se trabajó con el consentimiento por parte de gerencia de la empresa Emapa San Martín, para poder realizar nuestra encuesta y obtener datos reales. La encuesta aplicada fue basada con derecho de autoría ya que obtuvimos dicha encuesta de otros autores, por otro lado, con respecto a los antecedentes y bases teóricas que trabajamos fue con la herramienta llamada Mendeley de manera legal, para la facilitación de las bibliografías automáticas.

## IV. RESULTADOS

### 5.1. Análisis Descriptivo

**Tabla N°0 3: Generalidades de datos del instrumento**

		Frecuencia	%
Edad	20 a 30 años	33	47.1%
	31 a 40 años	15	21.4%
	41 a 50 años	13	18.6%
	51 a 60 años	6	8.6%
	61 a mas años	3	4.3%
	Total	70	100.0%
Gènero	Femenino	33	47.1%
	Masculino	37	52.9%
	Total	70	100.0%
Estado civil	Soltero (a)	38	54.3%
	Casado (a)	23	32.9%
	Viudo (a)	0	0.0%
	Divorciado (a)	2	2.9%
	Conviviente	7	10.0%
	Total	70	100.0%
Grado de instrucción	Superior tecnica sin concluir	2	2.9%
	Superior tecnica concluido	15	21.4%
	Superior universitaria sin concluir	6	8.6%
	Superior universitaria concluido	33	47.1%
	Estudios de posgrado sin concluir	3	4.3%
	Estudios de posgrado concluidos	11	15.7%
	Total	70	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla N°0 4: Generalidades de datos del instrumento**

		Frecuencia	%
Cargo que ocupa	Gerencia de operaciones	4	5.7%
	Analista contable	4	5.7%
	Area de RR HH	5	7.1%
	Area de producción	2	2.9%
	Area de contabilidad	2	2.9%
	Area de mantenimiento electromecanico	0	0.0%
	Otros	53	75.7%
	Total	70	100.0%
Tiempo de servicio	1 a 6 meses	7	10.0%
	7 meses a 1 año	8	11.4%
	1 a 2 años	17	24.3%
	3 a 5 años	17	24.3%
	6 años a mas	21	30.0%
	Total	70	100.0%
Tipo de contrato	Contrato indefinido	24	34.3%
	Contrato a plazo fijo	23	32.9%
	Contrato a tiempo parcial	23	32.9%
	Total	70	100.0%

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis.**

Con respecto a el análisis descriptivo de datos generales, en este caso referente a edad, tenemos un 47,1% de 20 a 30 años, es decir en su mayoría son colaboradores con edad menos a 30 años, y un menor porcentaje de 4,3% entre las edades de 61 a más años. Con lo que es Género la empresa Emapa con un 52, 9% del masculino y del femenino 47,1%, es decir no hay más diferencia entre varones y mujeres. En estado civil, con un 54,3% solteros y el menor porcentaje



viudos, 0,0%, es decir, la gran mayoría son los personales solteros. Por otro lado, en el caso de Grado de instrucción, un 21% superior técnica concluida y de menor porcentaje es de superior técnica sin concluir con un 2,9%, haciendo referencia que los que laboran ya han concluido sus estudios técnicos en el caso de una carrera corta. En el cargo que ocupan los colaboradores, tenemos a RRHH con un 7,1%, y de menor porcentaje al área de contabilidad y área de producción, es este caso resulta de gran importancia hacer mención de que no se puso todas las áreas que existían y en su gran mayoría opto por la alternativa otros, ya casi por terminar en el caso de tiempo de servicio se tiene un 30,0% de 6 años a más y 10.0%de 1 a 6 meses, es decir la mayoría de personas que encuestamos fueron personas que ya laboran años en Emapa. Por últimos está en tipo de contrato, con 34,3% está el contrato indefinido y de menor porcentaje 32,9% contrato fijo y contrato tiempo parcial.

## 5.2. Correlaciones

### Hipótesis General

**Tabla N°0 5: Relación entre Comunicación Y Productividad**

Correlaciones			
		Comunicación	Productividad
Comunicación	Correlación De Pearson	1	,279*
	Sig. (Bilateral)		0.019
	N	70	70
Productividad	Correlación De Pearson	,279*	1
	Sig. (Bilateral)	0.019	
	N	70	70

\*. La correlación es significativa en el nivel de 0.05 (bilateral)

### Análisis:

Se ha tomado en cuenta la utilización del estadístico Pearson, dando un p-valor de  $0.019 \leq 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el cual considera que existe una relación entre la comunicación y la productividad, puesto que, se probó una relación significativa positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación y

productividad (Pearson = 0.279); Indicando que, la comunicación, como coordinación, retroalimentación y cooperación dentro de la empresa, poco beneficiara a su productividad.

### Hipótesis Especifico 1:

**Tabla N°0 6:Relación entre la comunicación Descendente y la productividad**

		Correlaciones	
		Comunicación descendente	Productividad
Comunicación Descendente	Correlación de Pearson	1	,371**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	70	70
Productividad	Correlación de Pearson	,371**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	70	70

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

### Análisis:

Mediante el análisis de correlación se determinó el nivel de Sig. de  $0.002 \leq 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, puesto que, si existe relación entre comunicación descendente y productividad. Asimismo se encontró la existencia de una relación significativa positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación descendente y productividad (Pearson = 0.371).

### Hipótesis Especifico 2:

**Tabla N°0 7:Relación entre la comunicación Ascendente y la Productividad**

<b>Correlaciones</b>			
		comunicación	Productividad
		ascendente	
Comunicación Ascendente	Correlación de	1	,443**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Productividad	Correlación de	,443**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

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

#### **Análisis:**

Mediante el análisis de correlación se determinó un nivel de Significancia igual a  $0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre la comunicación ascendente y la productividad; relación significativa positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación ascendente y productividad (Pearson = 0.443) Indicando que la comunicación ascendente, poco beneficiara con respecto a su productividad.

#### **Objetivo Específico N° 3**

**Tabla N°0 8:Relación entre la Comunicación Horizontal y la Productividad**

<b>Correlaciones</b>			
		comunicació n horizontal	Productiv idad
Comunicación Horizontal	Correlación de Pearson	1	,417**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Productividad	Correlación de Pearson	,417**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

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

### **Análisis:**

Según la tabla indica que si existe correlación significativa del valor calculado es de  $0.000 \leq 0.05$ , por lo que en esta dimensión si existe relación entre la Comunicación horizontal y la productividad, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así como también, con correlación positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Horizontal y productividad (Pearson = 0.417) Indicando que, la comunicación Horizontal entre colaboradores, poco beneficiara con respecto a su productividad.

### **Hipótesis Especifico N°4**

***Tabla N° 9: Relación entre la Comunicación Transversal y la Productividad***

<b>Correlaciones</b>			
		comunicación	
		transversal	Productividad
comunicación transversal	Correlación de Pearson	1	,443**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Productividad	Correlación de Pearson	,443**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

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

### **Análisis:**

Mediante el análisis de correlación se determinó un nivel de Significancia igual a  $0.000 \leq 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde hace referencia que si existe relación entre la comunicación ascendente y la productividad. Además, con se comprobó una correlación positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Transversal y productividad (Pearson = 0.443). Indicando que la comunicación transversal entre colaboradores, poco aumentara la productividad.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general que fue determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de Emapa San Martín S.A, 2019, los resultados mediante el análisis de Pearson, en el que se obtuvo el coeficiente de 0,279 respecto a las variables comunicación y productividad, obteniendo una correlación positiva débil, con un nivel de Sig.  $0.019 \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el cual considera que existe una relación entre la comunicación y la productividad. Lo cual concuerda con un estudio realizado por: Tomapasca Ulloa, (2017), en su tesis, "Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria; en cual se mencionò que existe una relación directa y significativa (p-valor =0.000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.732, existiendo una alta relación entre las variables. Por otro lado, en contraste según, en otro estudio realizado por Fernandes & Sanchez, (2018), en su investigación, "Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto", sus resultados mostraron mediante el análisis de (coeficiente = 0, 256; P-valor 0.072), concluyendo que no existe correlación alguna entre las variables.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general que consistió en determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de Emapa San Martin S.A, 2019, se concluye según el coeficiente 0.279 (correlación positiva débil), y con un nivel de sig. de  $0.019 \leq 0.05$ . Lo cual hace referencia, si la empresa desarrolla actividades de comunicación, poco ayuda a la existencia de una buena productividad.

Mediante el objetivo específico 1 que consistía en determinar la relación entre la comunicación descendente y la productividad. Se concluye que existe una relación significativa positiva débil (Pearson = 0.371), y nivel de sig. de  $0.002 \leq 0.05$  es decir, al emplear esta dimensión de la comunicación, genera pocos aspectos productivos por los colaboradores en beneficio de esta.

Por medio del objetivo específico 2 que consistía en determinar la relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de Emapa San Martin S.A, 2019, se concluye que, existe una relación significativa positiva débil (Pearson = 0.443) igual a  $0.000 \leq 0.05$ , es decir, que la comunicación ascendente, poco beneficiara con respecto a su productividad.

Según el objetivo específico 3 que constataba en determinar la relación entre la comunicación horizontal y la productividad de los colaboradores de Emapa san Martin S.A, 2019, se concluye que existe una correlación positiva débil (Pearson = 0.417), y un p valor de  $0.000$  (p-valor < 0.05) lo cual indica que la comunicación horizontal entre colaboradores de la empresa, poco ayuda a la existencia de la productividad.

Mediante el objetivo específico 4, que consistía en determinar la relación entre la comunicación transversal y la productividad de los colaboradores en Emapa San Martin S.A, 2019, se concluye que tienen una relación positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de (Pearson = 0.443) y un p-valor de  $0.000$  indicando que, la comunicación transversal entre colaboradores, poco ayuda aumentar el nivel de productividad.

## VII. RECOMENDACIONES

La mayoría de los colaboradores en Emapa S.A tienen entre las edades de 20-30 años (47.11%), es decir, existe un talento humano joven, que puede asumir retos productivos, puesto que se debe fortalecer los aspectos de comunicación, como son, la comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal, de esa manera beneficie la productividad, por otro lado, es importante que los colaboradores conozcan los objetivos de la empresa que además sirva como guía para ponerlo en práctica, de este modo en cuanto estos aspectos que debe tener en consideración, los temas de coordinación, retroalimentación del capital humano de la empresa, y asumiendo la responsabilidad por un objetivo común.

La comunicación ascendente y comunicación transversal, tienen mayor relevancia por el coeficiente de 0,443, y p-valor 0.000, puesto que para mejorar la productividad de los colaboradores y de la empresa en general.

Con respecto a la comunicación ascendente de debe tomar en consideración, la información a sus superiores, es decir, mantener una comunicación accesible con el jefe de área, para poder realizar sugerencias ya sea escrita (buzón de sugerencias) o verbales (directa, reuniones), como son: El correo electrónico, las redes sociales; de esa manera el rendimiento de cada colaborador sea productivo.

En cuanto a la comunicación transversal, Emapa debe tener énfasis en cuanto actividades que involucren a todos los colaboradores, por ello se recomienda realizar capacitaciones continuas (fortalece el conocimiento de cada colaborador), lo cual, debe ser emitida a todas las áreas de manera clara, organizada, y precisa, así tener una coordinación efectiva, por otro lado existen programas de recreación (gimnasio para los colaboradores que asisten) Jornadas de trabajo (actividad que la empresa organiza, ya sea en la captación o en la planta, entre grupos lo cual ya al finalizar, la empresa les da una canasta por su jornada. Que ayudan a relacionarte más con cada uno de los colaboradores, así, tener un aporte que beneficia para mejorar la productividad.



## REFERENCIAS.

- BACH. GARCÍA SANCHEZ, T. D. P., & BACH. GRANDEZ GATICA, T. (2016). "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA JANICE SPORT S.A.C. TARAPOTO, 2014." (UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T FACULTAD; Vol. 49).  
<https://doi.org/10.3846/13923730.2011.576845>
- Banda Fernandez, J. J., & Silva Rengifo, V. (2014). *"La Gestión Administrativa Y Su Relacion con la Productividad Laboral de la Empresa Omega Constructor'S Building Co. S.a.C. De La Ciudad De Tarapoto, En El Año 2014."* UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-T.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial* (PRIMERA ED). MADRID.
- Bustamante, E. C. (2003). *Texto Único Ordenado Del D . Leg . Nº 728 , Ley De Productividad Y Competitividad Laboral ( Lpcl )* (p. 11). p. 11. Retrieved from [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_per\\_dec728.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_dec728.pdf)
- Fernandes, L. M. A., & Sanchez, J. C. V. (2018). DOI:  
<https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>. 7(1), 55–60.
- Galindo, M., & Viridiana Ríos. (2015). "Productividad" en Serie de Estudios Económicos. *México ¿Como Vamos?*, 1, 9. Retrieved from [https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoproductivity.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)
- Gómez, J. alberto. (2006, December). Modelo de productividad basado en prácticas de gestión humana. *Revista EIA*, (6), 9–20.  
<https://doi.org/10.24050/reia.v3i6.155>
- Gómez Niño, O. (2012, August). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga. *Revista Tecnura*, 16(31), 102.  
<https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.tecnura.2012.1.a09>
- González, E. (2014). *Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de la direccion de recursos humanos de la policia del estado carabobo*. UNIVERSIDAD DE CARABOBO.
- Gutiérrez, V. Y. V. (2017). La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la

- Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016 (Universidad Cèsar Vallejo; Vol. 01). Retrieved from <http://www.albayan.ae>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del pilar. (2014). *Metodología de la Investigación* (SEXTA EDIC). MÉXICO.
- Idalberto chiavenato. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda ed; J. M. Chacón, Ed.). Mexico.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500175>
- Jiménez, A. M. E. (2019). Análisis de la gestión de la comunicación empresarial en situaciones de crisis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Malaga, J. T., Vera, G., & Ramos, R. O. (2008). *Tipos, Metodos y Estrategias de Investigacion Cientifica*.
- MORALES, J. B., & LARA, J. R. O. (2016). ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SERIDME CIA. S EN C. (Vol. 23). UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. In *Oficina Internacional del Trabajo* (Primera ed, Vol. 1). <https://doi.org/10.1097/IGC.0b013e31823c244b>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (1987). Comportamiento organizacional. In *Revista de Administração de Empresas* (DECIMOTERC, Vol. 27). <https://doi.org/10.1590/s0034-75901987000200005>
- Rojas, Á. H. J., Bobadilla, E. E. D., Villate, G. G., & Este. (2001). Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica. *Ingeniería (Bogotá)*, 6(2), 81–87. <https://doi.org/10.14483/23448393.2707>
- Schramm, W. (1954). *Modelos de comunicación de Wilbur Schramm*.
- Soto, J. E. M. F. de. (2007). *Modelo Integral de productividad* (primera ed; J. A. B. Caicedo, Ed.). Bogotá.
- Suarez, L. L. (2016). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto*

en el año 2016 (UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MATÌN- TARAPOTO).

Retrieved from <http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های نوین>

&option=com\_dbook&task=readonline&book\_id=13650&page=73&chkhas  
hk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component

Tomapasca Ulloa, D. (2017). Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017. Universidad C'esar vallejo.

VÁSQUEZ CASAS, J. G. (2016). *El Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Trabajadores Administrativos De La Municipalidad Distrital De Ciudad Eten, 2016* (Universidad privada juan mejia baca).

Retrieved from [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis Oficial Jhon Vasquez.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf)

Vásquez Gabriel, J. J. (2015). "La Comunicación interna y su relación en la productividad de los trabajadores del área Administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud - 2017" (UNIVERSIDAD CÈSAR VALLEJO).

Retrieved from

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

Anexo N°01: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General</b>                      Cuál es la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A,2019</p> <p><b>Problema Específicos:</b>                      Cuál es la relación entre la comunicación descendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A,2019</p> <p>Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p> <p>Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p> <p>Cuál es la relación entre la comunicación transversal y la</p>	<p><b>Objetivo General</b>                      Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019</p> <p><b>Objetivo Específico</b>                      Determinar la relación entre la comunicación descendente y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A,2019.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación horizontal y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación transversal y la productividad de los colaboradores</p>	<p><b>Hipótesis General</b>                      Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b>                      Existe relación entre la comunicación descendente y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa San Martin S.A,2019</p> <p>Existe relación entre la comunicación ascendente y la productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p> <p>Existe relación entre la Comunicación Horizontal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p> <p>Existe relación entre la comunicación Transversal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

productividad de los colaboradores de la empresa Emapa san Martin S.A, 2019	de la empresa Emapa San Martin S.A, 2019		
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	
<p>No Experimental</p> <p>Se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables</p>	<p><b>Población</b></p> <p>85 colaboradores en planilla</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>70</p>	Variables	Dimensiones
		COMUNICACIÓN	Comunicación descendente
			Comunicación ascendente
			Comunicación Horizontal
			Comunicación transversal
		PRODUCTIVIDAD	Efectividad
Eficacia			
Relevancia			

Tabla N°2. Matriz Instrumental

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	CATEGORÍA	FUENTE DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO	VALORACIÓN ESTADÍSTICA
COMUNICACIÓN	Comunicación Descendente	Aclaración de funciones	Ítem 1	3: Siempre			
		Manifestación de objetivos	Ítem 2				
		Uso de medios de comunicación	Ítem 3				
		Trabajo en equipo	Ítem 4				
		Retroalimentación	Ítem 5				
		Reconocimiento	Ítem 6				
	Comunicación Ascendente	Comunicación con mi jefe	Ítem 7				
		Realización de sugerencias	Ítem 8				

		Corporación y el trabajo en equipo	Ítem 9	2: A veces 1: Nunca	Universidad señor de SIPAN	Ana Isabel Abad Mundaca. (2009)	Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach 0.849 y 0.905 correlación Pearson
		Buzón de emergencia	Ítem 10				
		Comunicación entre colaboradores	Ítem 11				
Comunicación Horizontal		Procedimientos para la comunicación	Ítem 12				
		Apoyo entre áreas	Ítem 13				
		Existencia de Rumores	Ítem 14				
		Comunicación entre área	Ítem 15				
		Coordinación de actividades	Ítem 16				



	Comunicación Transversal	Contacto con colaboradores	Ítem 17				
		Información organizada	Ítem 18				
		Coodinación del procedimiento	Ítem 19				

	Efectividad	Organización de cumplimientos	Ítem 1				
		Cumplimiento de metas	Ítem 2				
		Misión en función de metas	Ítem 3				
		Uso de indicadores	Ítem 4				
		Evaluación de actividad	Ítem 5				

PRODUCTIVIDAD		Monitoreo de efectividad	Ítem 6	3: Siempre 2: A veces 1: Nunca	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN- T FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	Bach. BANDA FERNÁNDEZ, Jans Jerry. Bach. SILVA RENGIFO, Vanessa. (2014)	
		Información de retroalimentación	Ítem 7				
	EFICACIA	Desarrollo de actividades	Ítem 8				
		Realidad de producción	Ítem 9				
		Utilización de recursos	Ítem 10				
		Costos y productividad	Ítem 11				
		Optimización de instalación	Ítem 12				
		Índices comparativos	Ítem 13				
		Sistemas administrativos	Ítem 14				
	RELEVANCIA	Encuestas de percepción	Ítem 15				

		Adaptación	Ítem 16			
		Regulación de programas	Ítem 17			
		Examinación del entorno	Ítem 18			
		Evaluación de interés directos	Ítem 19			
		Adaptación de estrategias	Ítem 20			
		Monitoreo de reputación	Ítem 21			
		Adaptación de tecnologías	Ítem 22			
		Estimulación de innovación	Ítem 23			

Anexo N°03: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA
(V.I) comunicación	Chiavenato (2011), la comunicación organizacional representa el registro de un suceso, al agruparse con otros datos, genera la Información, el cual es un conjunto de datos	Se medirá a través de la aplicación de un cuestionario adaptado a cuatro dimensiones para la obtención de la data necesaria para la estimación de la variable	<b>D1</b> Comunicación descendente	Aclaración de funciones	Ordinal
				Manifestación de objetivos	
				Uso de medios de comunicación	
				Preocupación por el clima laboral	
				Reconocimiento de labor	
				Retroalimentación	
			<b>D2</b> <b>comunicación ascendente</b>	Comunicación con mi jefe	
				Realización de sugerencias	
				Cooperación y el trabajo de equipo	
				Buzón de sugerencias.	
			<b>D3</b> <b>comunicación horizontal</b>	Comunicaciones entre colaboradores	
				Procedimientos para la comunicación	
				Apoyo entre áreas	
	Existencia de Rumores				

	con un significado, que reduce la incertidumbre			Comunicación entre área	
			<b>D4 comunicación transversal</b>	Coordinación de actividades	
				Contacto con colaboradores	
				Información organizada	
				Coordinación del procesamiento	
(V.D)Productividad	V. Ríos (2015) la productividad es una medida de que tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para	Se medirá a través de la aplicación de un cuestionario adaptado a tres dimensiones para la obtención de la data necesaria	<b>D1 Efectividad</b>	Organización de cumplimientos	Ordinal
				Cumplimiento de metas	
				Misión en función de metas	
				Uso de indicadores	
				Evaluación de la efectividad	
				Monitoreo de efectividad	
				información de retroalimentación	
				Eficacia	

	producir valor económico.	para la estimación de la variable	<b>D2 Eficacia</b>	Desarrollo de actividades	
				Realidad de producción	
				Utilización de recursos	
				Costos y productividad	
				Optimización de instalación	
				Índices comparativos	
				Sistemas administrativos	
			<b>D3 Relevancia</b>	Encuestas de percepción	
				Adaptación	
				Regulación de programas	
				Examinación del entorno	
				Evaluación de interés directos	
				Adaptación de estrategias	
				Monitoreo de reputación	

				Adaptación de tecnologías	
				Estimulación de innovación	

Anexo N°04: instrumento de recolección de datos.

**CUESTONARIO SOBRE COMUNICACIÓN Y SU RELACION CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LO S COLABORADORES DE EMAPA SAN  
MARTIN S.A**

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la comunicación y su relación con la productividad de los colaboradores de Emapa San Martin S.A. La información es de carácter confidencial y será utilizado únicamente para fines de investigación, por tal motivo se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a la comunicación y productividad del colaborador. Marque con una "X" la alternativa según considere conveniente.

DATOS GENERALES:

FECHA: \_/ \_/ \_

\_/\_/ \_

<p>1. Edad</p> <p>a. 20-30 <input type="checkbox"/></p> <p>b. 31-40 <input type="checkbox"/></p> <p>c. 41-50 <input type="checkbox"/></p> <p>d. 51-60 <input type="checkbox"/></p> <p>e. 61 a mas <input type="checkbox"/></p>	<p>2. Género</p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p>	<p>3. Estado civil</p> <p>a. Soltero (a) <input type="checkbox"/></p> <p>b. Casado (a) <input type="checkbox"/></p> <p>c. Viudo (a) <input type="checkbox"/></p> <p>d. Divorciado (a) <input type="checkbox"/></p> <p>e. Conviviente <input type="checkbox"/></p>
<p>4. Grado de instrucción</p> <p>a. Superior técnica sin concluir <input type="checkbox"/></p> <p>b. Superior técnica concluido <input type="checkbox"/></p> <p>c. Superior universitaria sin concluir <input type="checkbox"/></p> <p>d. Superior universitaria concluidos <input type="checkbox"/></p> <p>e. Estudios de posgrado sin concluir <input type="checkbox"/></p> <p>f. Estudio de posgrado concluido <input type="checkbox"/></p>	<p>5. Cargo que ocupa</p> <p>a. Gerencia de operaciones <input type="checkbox"/></p> <p>b. Analista contable <input type="checkbox"/></p> <p>c. Area de RRHH <input type="checkbox"/></p> <p>d. Área de producción <input type="checkbox"/></p> <p>e. Área de contabilidad <input type="checkbox"/></p> <p>f. Área de mantenimiento <input type="checkbox"/></p> <p>g. Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>6. Tiempo de servicio</p> <p>a. 1 a 6 meses <input type="checkbox"/></p> <p>b. 7 meses a 1 año <input type="checkbox"/></p> <p>c. 1 a 2 años <input type="checkbox"/></p> <p>d. 3 a 5 años <input type="checkbox"/></p> <p>e. 6 años a mas <input type="checkbox"/></p>



7. Tipo de Contrato

- a. Contrato indefinido
- b. Contrato a plazo fijo
- c. Contrato a tiempo parcial

## ENCUESTA VARIABLE I

A continuación, se presentan las preguntas sobre “comunicación”. Marque con una (x) cualquiera de las 3 opciones que les presento.

**Para calificar el instrumento se debe verificar:**

- Siempre: 3
- A veces: 2
- Nunca: 1

<b>COMUNICACIÓN</b>				
N°	<b>Comunicación descendente</b>	Siempre	A veces	Nunca
1	Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis limitaciones de responsabilidades.			
2	La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros			
3	Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
4	El jefe se preocupa por mantener un buen clima laboral			
5	Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor			
6	Existe retroalimentación regular por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de mi trabajo			
	<b>Comunicación Ascendente</b>			
7	Mantengo una buena comunicación con mi jefe			
8	se realiza sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo			

9	Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en mi unidad			
10	La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los colaboradores			
11	La comunicación entre las personas que laboran en Empapa San Martin se da como un hecho natural por estar numeroso en una organización			
	<b>Comunicación Horizontal</b>			
12	En Emapa san Martin se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto			
13	El área de contabilidad apoya al área de administración			
14	Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores			
15	Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo			
	<b>Comunicación Transversal</b>			
16	En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas del trabajo			
17	Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo			
18	La información que se emite a otras áreas es organizada			
19	Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo			

## ENCUESTA VARIABLE II

A continuación, se presentan las preguntas sobre “Productividad”. Marque con una (x) cualquiera de las 3 opciones que les presento.

**Para calificar el instrumento se debe verificar:**

- Siempre: 3
- A veces: 2
- Nunca: 1

<b>PRODCUTIVIDAD</b>				
N°	<b>EFFECTIVIDAD</b>	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Considera usted que la organización es efectiva en dirigirse hacia el cumplimiento de su misión?			
2	¿Considera usted que la organización es efectiva en cumplir las metas expresadas en sus estatutos, enunciados de misión u otros documentos que proporcionan la organización?			
3	¿Considera usted que la misión se pone en funcionamiento por medio de metas programáticas, objetivos y actividades?			
4	¿Considera usted que la empresa utilizan indicadores cuantitativos y cualitativos para captar la esencia de la misión?			
5	¿Cómo perciben el sistema para evaluar la efectividad, es decir el grado de cumplimiento de las metas y los objetivos?			

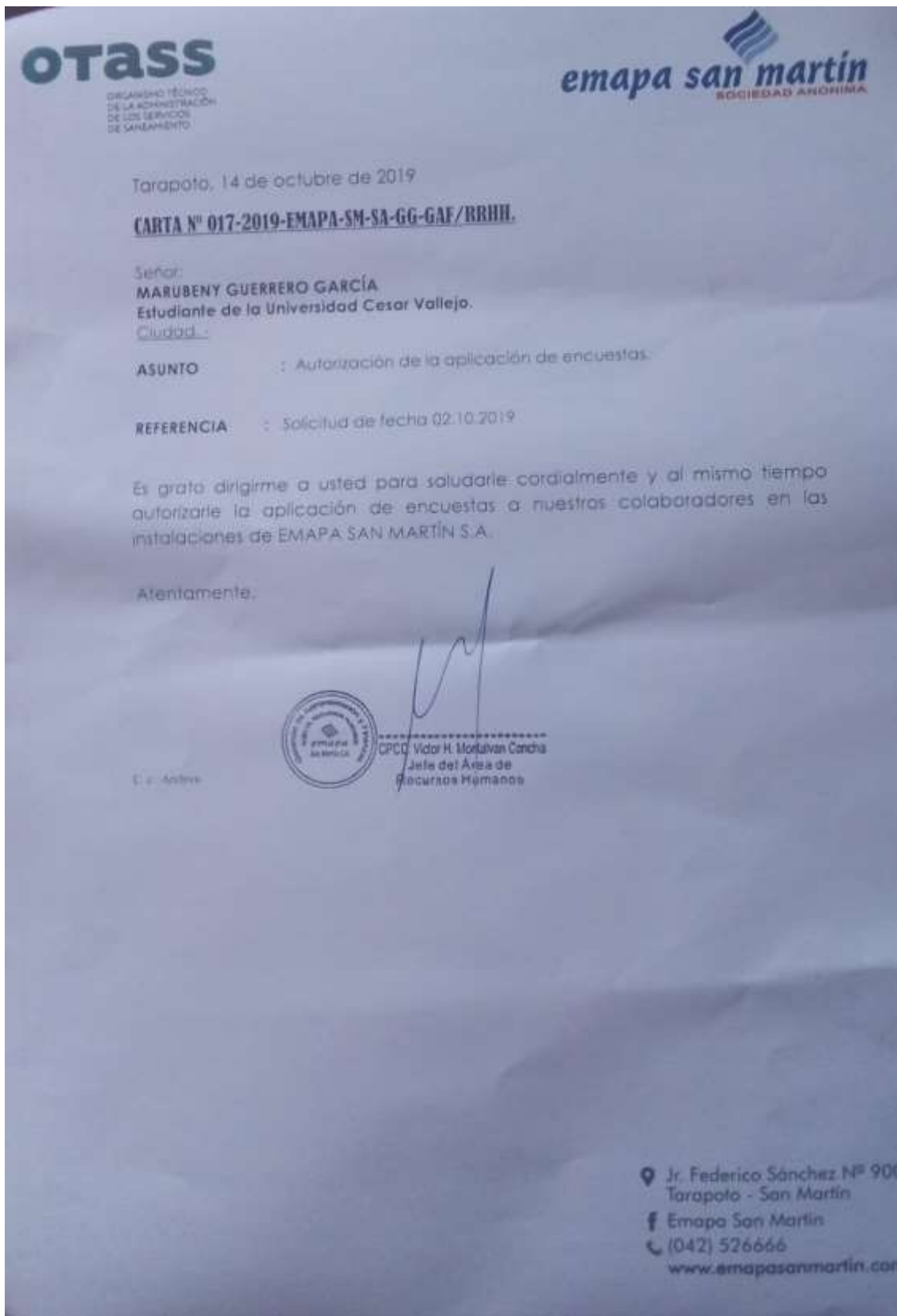
6	¿Cómo percibe usted que la organización monitorea la efectividad organizacional?			
7	¿La organización utiliza información de retroalimentación para mejorarse así misma?			
	<b>EFICACIA</b>			
8	¿Es adecuada el lugar donde desarrollo mis actividades?			
9	¿Considera usted que la realidad de producir el servicio tiene relación con la realidad de los resultados?			
10	¿Considera usted que la organización está utilizando efectivamente sus recursos humanos, financieros y físicos?			
11	¿Considera usted que existe relación entre los costos de los miembros del personal con su productividad?			
12	¿Considera usted que se utiliza en forma óptima las instalaciones?			
13	¿Considera usted que se utilizan los índice comparativos de costos y resultados?			
14	¿Considera usted que existen sistemas administrativos que proporcionan buen valor por los costos?			
	<b>RELEVANCIA</b>			
15	¿Considera usted que los sondeos o encuestas que realizan los directivos a los clientes permiten conocer la percepción de estos?			

16	Considera usted que la organización se ha adaptado y ha cambiado con el tiempo su trabajo?			
17	Considera usted que se examinan y modifican regularmente los programas para reflejar el entorno las capacidades cambiantes?			
18	Se examina regularmente la misión de la organización?			
19	¿Se realizan regularmente evaluaciones de las necesidades de los interesados directos?			
20	¿Examina la organización regularmente el entorno con el fin de adaptar su estrategia como corresponde?			
21	¿Monitorea la organización su reputación?			
22	¿Crea la organización nuevas tecnologías o se adapta a ellas?			
23	¿Estimula la organización la innovación?			

Anexo N°05: recepción de solicitud a Emapa



Anexo N°06: Aceptación de solicitud a Emapa





Anexo N°07: Validación de Instrumento

**UNIVERSIDAD César Vallejo**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: José Antonio Puyo Ferrero  
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 Especialidad: Maestría en Educación  
 Instrumento de evaluación: COMUNICACIÓN  
 Autor (s) del instrumento (s): ANA MARCEL ADAS HUANCRA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Aspecto	Descripción	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>COMUNICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>COMUNICACIÓN</b> .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>COMUNICACIÓN</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La relación de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓

PUNTAJE TOTAL: 47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Conforme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4

Tarapoto, 03 de Octubre de 2019

Sello digital y firma

José Antonio Puyo Ferrero  
 Lic. en Administración

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fernando Pupo Tercero  
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo,  
 Especialidad: Maestría en Administración  
 Instrumento de evaluación: PRODUCTIVIDAD  
 Autor (s) del instrumento (s): JANS GAVINA Y VANESSA SILVA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.						✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: PRODUCTIVIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.						✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: PRODUCTIVIDAD.						✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.						✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.						✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.						✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: PRODUCTIVIDAD.						✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.						✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						✓	
PUNTAJE TOTAL:								47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Confirme para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto 03 de Octubre de 2019

  
 Sello del experto y fecha  
 Fernando Pupo Tercero  
 Mg. en Administración

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Escalante Torres, Julio Alberto  
 Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 Especialidad: Mg Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación: PRODUCTIVIDAD  
 Autor (s) del instrumento (s): JOSÉ BLANCO FERNÁNDEZ Y VANESSA S.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**  
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: PRODUCTIVIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: PRODUCTIVIDAD.				
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: PRODUCTIVIDAD.				
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>					

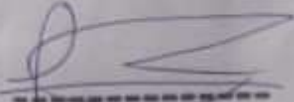
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2019

  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 Lic. N° 19171  
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CRUZ TARRILLO JOSE JOEL  
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
 Especialidad: Marketing  
 Instrumento de evaluación: COMUNICACIÓN  
 Autor (s) del instrumento (s): ANA ISABEL AGAO HUNDACA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

INDICADORES		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMUNICACIÓN.					✗
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✗
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMUNICACIÓN.					✗
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✗
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✗
PUNTAJE TOTAL:						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto 23 de octubre de 2019



*[Handwritten signature]*



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: COUZ TARRILLO JOSE JOEL  
 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN  
 Especialidad: MARKETING  
 Instrumento de evaluación: PRODUCTIVIDAD  
 Autor (s) del instrumento (s): JANS BANDA Y JANESSA SILVA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: PRODUCTIVIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: PRODUCTIVIDAD.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: PRODUCTIVIDAD.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						✓

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 03 de octubre de 2019



*[Handwritten signature]*  
 y firma

Anexo N°08: Evidencia de la recolección de datos



