



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes
de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Lopez Catari, Amelia Carol (ORCID: [0000-0002-4762-6233](https://orcid.org/0000-0002-4762-6233))

ASESOR:

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo (ORCID: [0000-0002-6921-4125](https://orcid.org/0000-0002-6921-4125))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado sobre todo a Dios y a mi maravillosa familia, mis amados padres Lila Catari Quispe y Glicerio Lopez Vega y mis hermanas; Evelyn, Carol y Haydee, por su inmenso amor y apoyo incondicional, de igual manera a mi amado Jesus Juarez Elera por ser un gran apoyo, ya sea brindándome consejos o motivándome a seguir adelante.

La autora.

Agradecimiento

A mi familia

Que siempre están a mi lado cuando los necesito y me motivan para lograr todas mis metas.

También agradezco a mis maestros de la escuela de Posgrado del programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, quienes con sus conocimientos y enseñanzas han contribuido en la culminación de mis estudios de maestría.

A mis amistades más cercanas

Que me apoyaron con el desarrollo de mi tesis, con darme buenos consejos y motivarme a seguir adelante.

A la IE N° 151 “Micaela Bastidas”

Que me abrió las puertas, para poder realizar el trabajo de investigación y además de brindarme todo el apoyo posible para lograr desarrollar mi tesis.

Índice de contenidos	
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización:	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población en cuanto a los trabajadores de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas.	26
Tabla 2: Validez de cuestionario para la variable Comunicación organizacional	29
Tabla 3: Validez de cuestionario para la variable Productividad laboral	30
Tabla 4: Confiabilidad de cuestionario para la variable Comunicación organizacional	31
Tabla 5: Confiabilidad del cuestionario para la variable Productividad Laboral	31
Tabla 6: resultados de comunicación organizacional y productividad laboral	33
Tabla 7: resultados de Comunicación interna y productividad laboral	34
Tabla 8: resultados de Comunicación externa y productividad laboral	35
Tabla 9: Correlación de Spearman para Comunicación organizacional y productividad laboral	37
Tabla 10: Correlación de Spearman para Comunicación interna y productividad laboral	38
Tabla 11: Correlación de Spearman para Comunicación externa y productividad laboral	39

Índice de figuras

Figura 1: Comunicación organizacional y productividad laboral	34
Figura 2: Comunicación interna y productividad laboral	35
Figura 3: Comunicación externa y productividad laboral	36

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020. Los teóricos de sustento para esta investigación fue Fernández para la variable comunicación organizacional y Gutiérrez para la variable productividad laboral. El estudio tuvo un diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y de nivel descriptivo correlacional. Se consideró para la validez de los instrumentos el juicio de expertos en el campo de estudio, se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos. Se aplicó el cuestionario para medir la comunicación organizacional en los docentes de una institución educativa y otro cuestionario para medir la productividad laboral de los docentes. Los datos analizados determinaron que la correlación de Rho de Spearman entre la comunicación organizacional y la productividad laboral es de 0.676**, con una significancia de $p = 0.000 < 0.05$); por lo que se concluye que existe una relación directa entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas. Se recomienda que los docentes deban estar en constante comunicación y así lleguen a mejorar su productividad laboral.

Palabras clave: comunicación organizacional, productividad laboral, docentes.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between organizational communication and labor productivity of the teachers of EI N ° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020. The support theorists for this research were Fernández for the organizational communication variable and Gutiérrez for the variable labor productivity. The study had a non-experimental, cross-sectional design, quantitative approach, applied type, and descriptive-correlational level. The judgment of experts in the field of study was considered for the validity of the instruments, the survey was used as a technique for data collection. The questionnaire was applied to measure organizational communication in the teachers of an educational institution and another questionnaire to measure the labor productivity of the teachers. The data analyzed determined that the correlation of Spearman's Rho between organizational communication and labor productivity is 0.676 **, with a significance of $p = 0.000 < 0.05$; Therefore, it is concluded that there is a direct relationship between organizational communication and labor productivity of the teachers of the Educational Institution N ° 151 Micaela Bastidas. It is recommended that teachers should be in constant communication and thus improve their work productivity.

Keywords: organizational communication, labor productivity, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se estudian trabajos importantes sobre diferentes temas que tienen que ver con la administración de las organizaciones, pero poco se estudia sobre este tema que tiene que ver con la comunicación organizacional dentro de una empresa de la cual aparecen otros problemas afectando a la organización en cuanto a su productividad laboral, afectan al personal de trabajo y a los usuarios quienes son las personas que debemos como empresa.

Podemos decir que la comunicación en las organizaciones es un componente de gran importancia para las relaciones interpersonales. Todo ser humano necesita relacionarse con otras personas para poder cubrir sus necesidades y socializar con otras personas, y todo esto será posible a través de diversas formas de comunicarse. Esta investigación invita a conocer sobre la comunicación interna y externa en las organizaciones, específicamente como se debe trabajar en una Institución educativa. Sabemos que la comunicación es un proceso donde las personas logran comunicar y transmitir información a otra persona, y el logro que se espera de una comunicación efectiva en diversos lugares es la transmisión de información, donde esta acción se vuelve necesaria, es decir se vuelve una actividad para todo momento y es muy importante para toda persona, por todo ello que la “comunicación organizacional” existe. La Comunicación Organizacional y la productividad laboral son dos principios que están muy relacionados entre sí, ya una depende de la otra como es el caso en una empresa, que los logros de una entidad pública o privada dependerá de sus colaboradores que trabajan en ella, pues son ellas mismas las que definen los objetivos de la organización.

A nivel mundial tenemos que en España, la Organización EALDE Business School (2016), mediante el WEBINAR realizado por Patricia Sanabria, afirma: Es importante que en las empresas el trabajador como el empleador sepan escuchar porque ambos tienen máxima responsabilidad, se debe prevenir errores, si se tiene acceso a la información que se tiene del entorno se podrá conseguir los objetivos de la empresa. Será mucho más fácil conseguir los objetivos si se trabaja en equipo, por más buenos que seamos en nuestro trabajo, pero si no somos capaces de colaborar será muy difícil conseguir nuestros objetivos y dificultará la solución de problemas.

Es importante trabajar en un entorno donde la comunicación ayudará a mejorar las relaciones sociales mejorar el trabajo en equipo, las ideas llegaran mejor y desarrollaran el entorno con mayor confianza, porque se les escucha, se les valora se les respeta. Está comprobado que los ejecutivos más exitosos jamás llevan un móvil a una reunión, esto es una falta de atención a la persona y esto demuestra a una falta de voluntad al equipo electrónico.

Fernández et al. (2019) afirma: La gestión comunicativa de las grandes empresas en España: estructura, recursos y principales retos de sus responsables, que en el resto de Europa, al margen de España, la situación desde hace años existía la necesidad por implantar la comunicación estratégica en el seno de las organizaciones, es también el segundo reto más importante al que se enfrentan los profesionales (38 %), solo superado por la necesidad de cultivar y salvaguardar las relaciones de confianza entre las organizaciones y sus públicos (40 %), eje central de las relaciones públicas. La comunicación estratégica supera, por tanto, como reto profesional, tanto en España como en el conjunto de Europa a otras cuestiones sobre las que se ha debatido e investigado profusamente, como el desarrollo de la comunicación digital y las plataformas sociales, particularmente las redes (principal cuestión entre 2010 y 2014), la transparencia, la participación de los públicos, el desarrollo sostenible o las cuestiones referidas a la responsabilidad social corporativa. Tal afirmación no debe llevar, no obstante, a presuponer que las cuestiones relacionadas con la comunicación digital en general carecen de importancia, pues todas ellas figuran entre las diez principales preocupaciones de los profesionales y de sus organizaciones, al igual que la RSC, los aspectos medioambientales o la transparencia y canales de participación efectiva de los públicos (p.167).

Cediel (2017) Sostiene que los avances de la comunicación están orientados en la gestión y su manera de evolucionar. Así, la tendencia que percibe el mundo de las empresas permite estos importantes avances. De la misma forma, el cambio del clima, la tendencia de la economía tanto a nivel nacional como internacional forma parte de esta tendencia de tipo global.

Goldhaber et al. (Septiembre 1978) en la misma línea, las relaciones humanas y la teoría y el comportamiento organizacional, la disciplina de la comunicación organizacional ha surgido en los últimos 25 años con su propio

contenido, metodología y aplicaciones. Aunque una de las primeras revisiones importantes de la literatura de este campo se produjo unos 15 años después de que se completara gran parte de la investigación inicial (Guetzkow, 1965), las siguientes revisiones importantes se publicaron en la mitad del tiempo (Porter y Roberts, 1972; Redding, 1972). Como prueba adicional de la gran cantidad de investigación que se está completando en esta nueva disciplina, se publicaron cuatro revisiones y síntesis adicionales durante los siguientes cuatro años (Pietri et al., 1974; Goldhaber, 1975; Bernstein, 1976; Richetto, 1977). De hecho, cuando Richetto cerró su revisión de 1976 del campo, predijo que “probablemente habrá continuos intentos de integrar y sintetizar los hallazgos (p. 336). No se dio cuenta de que en dos años aparecerían tres reseñas adicionales (Dennis, Goldhaber, Yates, 1978; Farace, Taylor, Stewart, 1978; Monge, Edwards, Kirste, 1978). La presente síntesis y revisión, con su énfasis en los hallazgos y las implicaciones, combina los resultados de investigaciones recientes de América del Norte y Europa con los de los primeros 16 estudios completados por la Auditoría de Comunicaciones de la Asociación Internacional de Comunicación. Hemos dividido la revisión en tres secciones principales: una descripción histórica de los principales hallazgos tanto de América del Norte como de Europa; principales hallazgos de la Auditoría de Comunicaciones de la ACI; e implicaciones de todos los hallazgos importantes para la investigación futura” (p. 76-78).

Proctor (2014), afirma que: Las organizaciones entienden que la comunicación eficiente en todas las áreas de la organización mejora el éxito organizacional y relaciones con los empleados. La comunicación se ha estudiado con respecto al desempeño y satisfacción laboral, pero la relación con la actitud y la felicidad del empleado no se ha realizado en un entorno de educación superior. La decisión de ser feliz y tener una actitud positiva. Ha sido objeto de cientos de libros, artículos, discursos, estudios y talleres. El valor de la comunicación en la elección de un empleado para ser feliz se explica ya que afecta al individuo, equipo y cultura organizacional en general. Este artículo contribuye a la literatura al demostrar esa comunicación bidireccional efectiva entre empleados, supervisores y gerencia. Mejora la actitud y el estado de ánimo, lo que afecta la satisfacción laboral en una división en una pequeña Universidad. Los asistentes pertenecen a la División de Servicios de Inscripción de Southern Utah University; la gran parte se

mostró satisfecha con su labor y se consideró positiva en naturaleza y feliz en su trabajo.

Castillo (2013), precisa que Iberoamérica presenta una vasta diferencia en lo cultural lo que la vuelve compleja. Sin embargo, estas características no la imposibilitan de sostener un análisis acerca de su realidad y los retos a los que se enfrenta. En la comunicación, el estudio desde la crítica se basa en elementos de geopolítica y cultura de acuerdo con la zona de desarrollo. La mayor contribución del autor se enfoca en la visión crítica de la comunicación iberoamericana donde se profundice el desarrollo de la administración pública regional para el desarrollo científico regional e iberoamericano.

Brasil, en lo internacional, tiene como fundamento las ideas de Curvello (2002) quien afirma que son escasas las instituciones que enseñen comunicación organizacional en este país. Esta condición incita a convocar modelos no originarios. El desarrollo de la comunicación organizacional, entonces, se sostiene en la transformación y la dificultad de las agrupaciones.

Además, a escala internacional también el autor Papic (2020) en la misma línea de Martín (2000), afirma que el nacimiento de un ecosistema de telecomunicaciones apoyado en la comunicación, los medios y la tecnología es particularmente relevante en la sociedad moderna, ya que promueve la educación (Aguado, 2010). En cierto sentido, Arboleda-Naranjo (2017) identifica a los medios de comunicación como los protagonistas de los rápidos cambios que surgen de una organización. Entonces, promover la continuidad de las funciones organizacionales más importantes (Villa et al., 2015) brinda un apoyo importante para la personalización de las influencias culturales (Palacios, 2015). En el sistema educativo chileno, la innovación se ve facilitada por innovaciones en el trabajo académico y el servicio que se da en la escuela, dentro del marco de las áreas de gestión y programas educativos, con el desarrollo de las mejores prácticas, especialmente en las escuelas de la ciudad, entregadas a tasas que aseguren el cumplimiento, integrando no solo la educación pública, sino que también brinde educación de calidad de Educación de Chile, MINEDUC, 2015).

Vázquez (2018) afirma que, en los últimos años, la teoría neoclásica sostiene que la liberalización del mercado interno, el inicio del comercio exterior y el surgimiento de la inversión extranjera directa forman parte de una migración del insumo del factor de producción en el sentido de uso más eficiente (Timmer y Szirmai, 2000). Muchas visiones poco ortodoxas han defendido la necesidad de una reforma económica luego del lanzamiento frecuente de nuevas actividades dinámicas, especialmente aquellas caracterizadas por una alta productividad y mayores rendimientos a escala (CEPAL, 2012; Ocampo, Rada y Taylor, 2009). Así, la perspectiva evolutiva enfatizó la importancia del surgimiento de nuevos campos y el rol de la innovación en general como motor de cambio estructural y competitividad internacional (Ciarli et al., 2010; Dosi, Fagiolo y Roventini 2010; Dosi, Grazzi y Moschella 2015).; Silva y Teixeira, 2011).

Vázquez (2018) afirma que la difusión de nuevas tecnologías combinada con la expansión de las condiciones de la demanda puede garantizar y mantener el pleno empleo y un amplio rango de competitividad externa (Dosi, Fagiolo y Roventini, 2010). Silva y Teixeira (2011) defienden la importancia de los nuevos modelos tecnológicos como el caso de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación (TIC), con importantes grupos de la industria a la cabeza para iniciar e inspirar cambios significativos. Existe una estimulación en el crecimiento de los sectores cercanos a la tecnología.

Ramírez de la Cruz (2019) afirma: en el año de 1960, el grupo conocido como Nueva Administración Pública (NAP) buscaba, precisamente, dar un medio de expresión a quienes no la tenían mediante el sistema administrativo público. De esa forma, cuestiona en qué medida algunos problemas de índole legal de gobierno son relacionados con escasa capacidad para comunicar, o hallar la medición de esos problemas como conclusiones de resultados verdaderos que tienen que ver con la honestidad. Ahora bien, la comunicación se entiende como un proceso destinado a la producción de transmitir un significado de la acción pública. Sin embargo la información transmitida puede tener varias interpretaciones, que atienden a diversos factores como los sociales, económicos, ambientales, etc. De esta forma, se hace énfasis en la clarificación de los significados transmitidos, aunque sea una labor complicada.

León (2006), Nos menciona sobre el estado actual de la conciencia en el campo del desarrollo organizacional en México. En relación con esto, los expertos y analistas de la región están informados sobre el concepto de nombres y la naturaleza del trabajo de las personas (determinando con precisión una serie de omisiones, restricciones y errores). En este estudio se realiza una evaluación contextual del estado de la comunicación en las organizaciones mexicanas para identificar las instituciones públicas, como un primer paso. Por otro lado, se analiza la gran tradición del sector privado mexicano. Aún existe y se prevé que el problema en las diversas organizaciones siga careciendo de una pobre estructura organizativa, esta es una parte fundamental de la organización.

Para Drucker, citado por Formanchuk afirma que los problemas empresariales se enfocan en una deficiente comunicación lo que representa el 60%. Precisa, además que todo acto empresarial se inicia en la conversación de modo que siendo eficaz podría disminuir esta problemática. En tal sentido, los problemas que suscitan en la comunicación afectan a la organización empresarial.

En el ámbito nacional, el diario El Correo (2015), explica que la falta de comunicación en el trabajo puede empeorar las relaciones laborales. Como resultado, la ineficiencia del lugar de trabajo se debe a que de alguna manera causa incomodidad al cliente. En este sentido, es bueno saber qué impide una buena comunicación y cómo superarlo. Diversidad cultural: Si las empresas no tienen en cuenta estos aspectos, surgirán serios problemas de comunicación, especialmente en los lenguajes no verbales, ya que las diferentes culturas tienen su propia forma de analizar las cosas. Los estadounidenses, por ejemplo, suelen señalarlo con el dedo índice, pero los asiáticos ven el dedo índice como un gesto irrespetuoso. Incapacidad para liderar: Si la persona que representa a la empresa es un líder incompetente, se producirá una falta de comunicación. No saben qué hacer y simplemente pasan el rato y los dejan. Los problemas personales también pueden obstaculizar el desarrollo de un lugar de trabajo óptimo, por lo que en muchos casos es mejor dar tiempo a los empleados para resolver el problema. Motivación: Esto conduce a una falta de comunicación que surge cuando los trabajadores se sienten agradecidos o por qué se les da la oportunidad de aprovechar al máximo su creatividad y potencial. En cambio, cuando son bien respetados, son más creativos y productivos.

Antezana (2016), es claro en afirmar que la comunicación es un tema importante para toda la organización en 2015 debido al cambio en la percepción organizacional. La comunicación no es solo un medio para informar a un público dentro y fuera de una empresa, también es un arma de gestión entre instituciones. Los cambios económicos en el Perú, que han frenado el crecimiento y afectado a muchos sectores, muestran que el desarrollo de las empresas depende no solo del análisis de los factores externos, sino también de la atención que se preste a los factores internos. En este caso, se convierte en un activo intangible. Dicho esto, en 2015, las empresas pusieron más énfasis en la comunicación interna. Es cierto que somos los que más interactuamos con nuestros empleados, pero esa relación es gestión y gestión, no comunicación. En este sentido, algunas empresas han comenzado a cuestionar la efectividad del manejo de las comunicaciones a nivel interno y el impacto en los intangibles más relevantes para su operación del día a día (estado y cultura organizacional) mostrados. Está directamente relacionado con los niveles de productividad. También se han producido avances significativos en el sector público del Perú, especialmente en organizaciones con cierta autonomía de decisiones y formas de gestión similares a las del sector privado. La comunicación interna, donde la productividad y la eficiencia están vinculadas dentro de la organización, es cada vez más importante.

A nivel local tenemos que actualmente en la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas de San Juan de Lurigancho, presenta esta problemática, donde se ve que la comunicación organizacional con los integrantes de la institución y con los PPF no se está evidenciando, a su vez se observa que no hay productividad laboral en los trabajadores. Esta situación no es ajena durante este año 2020, ya que es estos tiempos de trabajo remoto se identificó situaciones en las que el que los docentes realizaban las tareas a última hora porque no se les informó con el debido tiempo las actividades y además no existe comunicación fluida entre docentes y personal administrativo. Se observó que en algunas ocasiones vuelven a hacer informes o trabajos indicados por la coordinadora porque no se tuvo bien claro lo que se tenía que realizar, todo esto genera conflictos para el cumplimiento de las actividades con la institución, con los padres de familia y con los estudiantes. También es importante mencionar que en algunas actividades de coordinación los acuerdos se realizan de forma apresurada sin medir la comprensión de dicha

información sin darse un tiempo de procesar la información para llevar un mejor manejo y las actividades de retroalimentación no se tienen en cuenta ya que los coordinadores consideran que fue suficiente la información dada. También se observó que en ciertos momentos la comunicación entre los directores y docentes es deficiente por el factor tiempo que tienen ellos (directores) y esto provoca la descoordinación para realizar las diferentes actividades según la misión y visión de la institución. También se puede mencionar que no existe comunicación fluida con los padres de familia que son un grupo importante para la institución ya que ellos observan el trabajo organizado, frente a ello se ocasiona muchas interpretaciones que generan problemas a largo plazo por la falta de comunicación entre docentes y padres de familia. Después de todas estas definiciones podemos concluir que en la mayoría de las instituciones educativas las actividades comunicativas no reciben la atención que se debería y es por ello que se presentan problemas a futuro por este factor indispensable y necesario, y a su vez es muy difícil tomarlo en cuenta y conservarlo en una empresa, ya sea entre los trabajadores como con sus jefes.

Frente a todo ello, debemos considerar la situación real que está ocasionando la comunicación en la productividad laboral, por tal razón se presenta el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, ¿2020? A su vez, El objetivo de la investigación consiste en determinar la relación entre las variables propuestas. De la misma forma busca aportar información relevante en estos temas; porque si no es atendida esta problemática podría afectar en la consecución de los objetivos y forjar una imagen inadecuada desde el plano institucional.

También aportará en el área humana como factor institucional, ya que todo el contenido ofrecido en este proyecto aportará a crear conciencia acerca de esta dificultad que les está creando consecuencias como empresa, con el propósito de que se tome acción para terminar con esta dificultad y corrijan el trabajo que vienen realizando en la organización.

En la justificación práctica podemos mencionar que permitirá al personal docente de la institución optimizar las estrategias que vienen utilizando para sobrellevar los problemas y debilidades que se pueda presentar en un futuro, y así

conseguir una comunicación eficaz y eficiente para que la institución logre las metas planteadas

En la organización comunicacional del análisis de datos, “se utilizó para reconocer y analizar las apreciaciones que tienen los docentes de la institución, en un tiempo determinado, utilizando métodos de recolección de datos. Las distintas metodologías y los instrumentos que se tuvo que emplear sus validaciones y así, lograrán ser manipulados como base en futuras investigaciones”.

Los motivos que sustentan en desarrollo de este tema se centran en la comunicación organizacional y productividad laboral como elementos fundamentales en la organización. El propósito de toda empresa es ofrecer un buen servicio o facilitar un bien para cubrir las diferentes necesidades de la población, por ello al no tener una comunicación eficaz y eficiente podrá afectar a la productividad de una empresa.

También podemos la comunicación organizacional y productividad laboral son muy importantes en la empresa y sus gestiones, porque así permite comprender las mejorías y pérdidas de las comunicaciones internas.

Finalmente, podemos decir que beneficiará y ofrecerá soporte a los estudiantes y docentes, “sirviendo como apoyo para que en un futuro se realice proyectos de investigación relacionadas al tema, y también de esta manera se pueda realizar métodos experimentales. Así es que envolverá todos los conocimientos suficientes en las instituciones educativas ya que es poco destacado”. Por esta razón es factible; los datos obtenidos cumplirán con los procesos propios del análisis y factibilidad.

II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado los antecedentes más relevantes, en primer orden. Por ello, para Arévalo y Valdez (2019) cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación interna la productividad laboral de los empleados de Ferro Hogar SAC en Tarapoto. Esta investigación de tipo cuantitativa y de diseño no experimental para mostrar correlaciones descriptivas. Para el recojo de datos se utilizó un cuestionario compuesto por un número de ítems finito. Los sujetos o muestra incluyeron a cincuenta empleados de la empresa. Se utilizó la prueba de Pearson para determinar la correlación entre las variables de comunicación interna y las variables de productividad laboral con nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$. La conclusión permitió implementar medidas basadas en la comunicación interna y diseñar estrategias para mejorar la productividad de cada empleado. Las conclusiones se basaron en la comunicación y la educación en la empresa y se diseñaron estrategias para mejorar la productividad de cada empleado. El contenido anterior está respaldado por la teoría del autor Robbins y Judge (2013). En este estudio construimos una buena base, y gracias a los resultados que obtuvimos, pudimos comparar objetivamente la discusión con los resultados obtenidos en la actividad investigadora, así que piénsalo, se ha hecho una previsión.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Vásquez (2017). En el trabajo se empleó la encuesta como medio de la aplicación a los empleados en función de la comunicación interna y la productividad de los empleados de la Red de Apoyo Elicas -EsSalud-2017. Esto le permite analizar sus comunicaciones internas y la posible relación con la productividad laboral. Se empleó el diseño no experimental porque el plan de estudio recopila datos en un mismo momento. Como resultado, la comunicación interna del departamento de gestión es buena, el 53,8% y el 44,2% de los empleados se encuentran en un nivel regular, por ello es necesario seguir trabajando para mantener una buena comunicación de relaciones públicas en la región. Si bien puede usar información segura y confiable para hacer el trabajo y evitar errores y pérdidas de tiempo, la diferencia en la productividad muestra que el 71.2% de los empleados calificados regularmente tienen un 26.9% en niveles moderados. Dicho esto, existen empleados que no cuentan con los

requerimientos obligatorios para laboral en el puesto, esto indica que no entienden el porqué del puesto o su dominio.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Benites y Feria (2019), el estudio se realizó en la empresa Avícolas y Marketing S.A.C. de Piura en 2019; su objetivo fue determinar y establecer la relación entre clima laboral y productividad del personal. Se estructuró bajo el método no experimental ya que no hubo manipulación de los datos. De la misma forma, es transversal ya que la data se efectuó en un solo momento determinado. Los participantes fueron 33 empleados de la sede de Piura, a estos se le aplicaron los dos instrumentos. El estudio permite concluir que el 36.4% de los trabajadores presentan un clima laboral desfavorable; mientras que el 36.4%, un clima laboral medio; el 24.2% favorable y el 3% muy favorable; en otras palabras, el 36.3% está de acuerdo con el buen clima laboral. En función de la productividad el 3% es bajo, un 81.8%, media mientras que un 15.2% alta, por lo que se explica que es rentable.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Mendoza (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Olego International SAC de Bellavista en 2019. El método siguió el diseño no experimental, transversal. Los datos se recolectaron a través de encuestas en la población. Los participantes del estudio fueron 81 trabajadores de que fueron evaluados con el cuestionario en Escala tipo Likert. Los datos se analizaron en el SPSS 25. Para la correlación de empleo el estadístico inferencial Rho de Spearman con resultado de correlación positiva con p valor de =0,902 y la experiencia de hipótesis resultó con un nivel de significancia menor a 0,05 lo que permite concluir que sí existe relación entre las variables mencionadas.

Tenemos como otro antecedente trabajado por Torres (2018), el objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional y desempeño laboral. La metodología siguió un diseño correlacional causal de método no experimental; en la muestra participaron 52 trabajadores divididos en 2 grupos (37 trabajadores y 15 jefes de área). El instrumento fue la encuesta. Se tuvo como conclusión un 62%, de la comunicación organizacional tiene mientras que un el desempeño laboral, 67%. Como prueba estadística se empleó la Eta teniendo con resultado un 1,000. Esto demostró la influencia entre ambas variables.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Tomapasca (2017), el objetivo fue determinar la relación de la Comunicación interna y la productividad laboral en los administrativos del servicio nacional de sanidad agraria de La Molina. La metodología sigue un diseño básico, de tipo descriptivo correlacional, con enfoque no experimental y cuantitativo. 82 personas de administración, conformaron la muestra. Se utilizaron la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La investigación permite concluir que sí existe relación entre ambas variables.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Ojeda (2019). Su tesis centró su objetivo en determinar si la satisfacción laboral influye en la productividad laboral una empresa que desarrolla trabajos de metal y mecánica en Cajamarca en 2019. La muestra la conformaron 109 colaboradores de la empresa. La técnica fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario politómico tipo Likert. La metodología se sustentó en el enfoque cuantitativo - no experimental, transversal y correlacional. La investigación permite concluir que existe influencia de las variables entre los colaboradores de una empresa en Cajamarca 2019.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Arévalo (2019), su exploración en esta investigación tuvo como objetivo explicar de qué manera influye la comunicación dentro de una empresa en la motivación y productividad en las organizaciones. Bajo el estudio bibliográfico de enfoque hermenéutico se buscó la confrontación y hallazgo de relaciones y estructuras que sean afines a la correlación del presente trabajo. La conclusión a la que se arriba se pudo sostener en que la comunicación, concebida como la primera fase del proceso administrativo, asegura el éxito de la comunicación como acción de motivación y productividad para las organizaciones.

Tenemos como otro antecedente lo trabajado por Mousavifard et al., (2016) en su estudio buscan examinar el papel del sistema de información automatizado en la eficacia y productividad de los empleados en la organización de telecomunicaciones, Shiraz, Irán. La población de muestra incluye empleados de telecomunicaciones organización; Se seleccionaron 50 empleados como participantes. Este estudio es una encuesta de investigación y es de tipo descriptivo. Los instrumentos de prueba incluyen Achieve Cuestionario. Este estudio que es realizado por el sistema de información actualizado donde se

muestra que hay una relación importante y significativa entre innovación, creatividad, satisfacción de los clientes, eficiencia e información de los empleados con variables tecnológicas. El papel del apoyo de los empleados en la forma de proporcionar nuevas tecnologías, ayudando a los empleados a comprender y utilizar fácilmente se discuten en el desempeño de la organización. Se observa que el empleo de nuevos sistemas de información dentro de una empresa_influye no solo en una comunicación más rápida entre los empleados, pero también en las innovaciones emergentes y satisfacción entre empleados y clientes. Información de vanguardia. La tecnología juega su papel como salvavidas para una organización no tan alta en servicio-eficiencia.

Igualmente se tomó como antecedente internacional el estudio trabajado por Gonzales (2009), lo que busca Gonzales es comprobar la relación que tiene la inteligencia emocional y la productividad laboral en las empresas petroquímicas del occidente del país. La investigación tuvo un alcance descriptivo - correlacional, de método no experimental. El texto permite arribar a la siguiente conclusión: existe relación entre ambas variables, lo que se evidencia en la magnitud o intensidad muy alta y positiva. Esto indica que al haber un cambio en la inteligencia emocional; habrá una repercusión en la productividad laboral.

Syallow (2018), su investigación busca examinar la influencia que tiene la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la industria de las telecomunicaciones en Kenia. El alcance del estudio se restringió geográficamente a las tres organizaciones de telecomunicaciones que forman la industria de las telecomunicaciones que se encuentran en el Condado de Nairobi en Kenia. El estudio cubrió académicamente la comunicación patrones a través del modelo de interacciones que tienen lugar dentro de un sistema. El tamaño de la muestra fue solo el 8% del número total de empleados. También había limitación de la información, ya que se realizaron pocos estudios empíricos en el área de comunicación organizacional y satisfacción laboral en la industria de las telecomunicaciones en Kenia. El estudio de investigación se basó en la teoría de la promulgación de la comunicación y el encuadre en la teoría de las organizaciones. La investigación utilizada fue de diseño de investigación descriptiva. El tamaño de la muestra cuantitativa de los encuestados fue determinado utilizando las fórmulas estándar de cálculo del tamaño de la muestra. La muestra era 356. Los

cuestionarios de la encuesta fueron llenados y devueltos. Se utilizó muestreo intencional para recopilar datos cualitativos de 18 empleados de alta dirección. Datos cuantitativos se analizó mediante el uso de la técnica de estadística descriptiva para resumir y estadística inferencial con la ayuda del paquete estadístico para las ciencias sociales software (SPSS). Los datos se presentaron mediante gráficos de barras y tablas. Los datos se analizaron mediante un análisis de contenido que implicó organizar los datos en grupos, codificarlos y clasificarlos para determinar patrones. El estudio concluyó que, la mayoría de los empleados de la industria de las telecomunicaciones en Kenia saben qué la comunicación organizacional conlleva. Por lo tanto, la gerencia debe esforzarse por asegurarse de que la naturaleza de la información que transmiten a los empleados produce una cohesión identidad corporativa aumentando el conocimiento de los empleados sobre el la filosofía de la organización y sus estrategias que brindan satisfacción laboral y compromiso. El estudio recomendó que los gerentes y supervisores de la industria de las telecomunicaciones en Kenia debe fomentar la vertical, horizontal y comunicación diagonal con el fin de mejorar los procesos relacionados con la tarea, periódica informes sobre departamentos y desempeño individual que abarcan todo la organización. Esto ayudará a equiparlos con el conocimiento que se utilizará siempre.

Igualmente se tomó como antecedente internacional el estudio trabajado por Rojas (2009), su investigación tuvo como objetivo demostrar la forma en que la comunicación interna en una organización ha permitido la generación un compromiso en los colaboradores de la empresa. Se elaboraron una serie de variables que se convalidaron a través de mapeos y diagramas del proceso comunicacional de la empresa; incluso, se desarrolló una etapa observacional en la que se recaudó la mayor cantidad de información. También se realizaron entrevistas a profundidad y una encuesta. En la explicación de la relación entre comunicación y productividad se citó a diferentes autores como Muñoz (2012): Según Blum y Naylor, citado por Muñoz (2012), ellos sostienen que si se logra mejorar la información dentro de una empresa y a su vez esta información sea aceptada de manera adecuada se mejorará la productividad dentro de ella; como resultado se puede decir que si se logra una comunicación eficaz los rendimientos irán de la mano.

Según Clappitt y Downs, citado por Hernández (2012), Existe una correlación entre la satisfacción de los empleados y la comunicación interna. Esto asociado a la tipología organizacional; es decir, entender que una empresa manufacturera modifique la relación entre la comunicación y el aspecto productivo. Ellos también alegan que ha habido estudios sobre el impacto de la comunicación en el supervisor y el subordinado sobre la productividad dentro de una empresa y se ha confirmado que la producción puede ser más alta porque se da una retroalimentación de forma efectiva y por consiguiente se da un buen desempeño de los trabajadores (p. 230). También debemos tener en cuenta que la comunicación en estos tiempo no viene siendo la misma, ya que estamos ahora más aislados unos de otros, por ello la comunicación de forma virtual se vuelve esencial para las relaciones con otras personas, así lo manifiesta Baruah, citado por Touhidul, I. A. S. M., & Sorooshian, S. (2019). Para evitar las barreras de la comunicación discreta y continuar un largo tiempo encadenando la discusión dentro de un grupo cerrado donde hay una opción para saber quiénes están en línea en ese momento, las redes sociales se han vuelto bastante populares. Utilizando tecnologías móviles y basadas en la web, las redes sociales proporcionan la plataforma para un diálogo interactivo junto con el intercambio de archivos multimedia de diversos formatos.

Tenemos a Howell (2018), que nos dice que la comunicación es una habilidad fundamental dentro del contexto del proyecto. Al mejorar la comunicación, los líderes amplían las habilidades de aplicación. En otros roles de liderazgo, especialmente cuando interactúa con ejecutivos y otras organizaciones/ departamentos como cadena de suministro, finanzas, recursos humanos, proveedores externos, y clientes (p. 11).

Tenemos también el análisis de Port (2013), que considera que el punto principal de casi todos los libros y cursos de comunicación es centrarse en convertirse en un mejor oyente. Escuchar a los hablantes les comunica que son valorados como trabajadores y son dignos de atención. Incluso si el desacuerdo con sus ideas es el resultado de la comunicación, es más probable que los oradores vean las decisiones como si creen que han sido escuchados (p. 18). En cuanto a la primera variable de esta investigación, tenemos que conocer que es la comunicación y para ello Adler (2005), sostiene que el desarrollo de la habilidad de

comunicación puede ser eficaz siempre que se de en todos los ámbitos posibles de relación. En ese sentido, distingue la comunicación no verbal, la verbal y la escrita: su uso queda a criterio del emisor. Por ellos, existen dos niveles de transmisión de información; uno de estos es mensaje con contenido; mientras que la segunda encierra el mensaje de relaciones de la otra parte. Finalmente, los mensajes que transmisión en el acto comunicativo son eternos, esto quiere decir que se almacenan en la memoria de ambos elementos y si son hirientes, pues provoca efectos adversos. Por ello, es importante atender al cuidado de nuestro mensaje.

León (2006) afirma clasifica la comunicación en interna o intrainstitucional, externa o interinstitucional y comercial. Esta clasificación se basa en criterios organizacionales. Entonces existen 3 tipos donde se hace el reporte a 3 áreas distintas de la organización que en México es entendido como departamentos de una misma función: la comunicación organizacional.

Según Baker (2002), en su libro titulado "Organizational Communication" nos habla que; la comunicación también se puede caracterizar como vertical, horizontal o diagonal. Comunicación vertical: La comunicación vertical ocurre entre jerárquicamente personas posicionadas. Esta responde a la dinámica hacia abajo que es más frecuente que la comunicación ascendente. Sobre un tipo de comunicación en este caso la "comunicación ascendente, se sabe aún menos sobre la comunicación ascendente. Un consistente hallazgo es que la satisfacción de los empleados con la comunicación ascendente tiende a ser menor que su satisfacción con la comunicación descendente. Larkin y Larkin, encontraron bajos niveles de satisfacción con todas las estrategias comúnmente utilizadas para mejorar la comunicación ascendente, incluidas las encuestas a los empleados, los programas de sugerencias, programas de quejas y programas de participación de los empleados, como círculos de calidad y equipos reuniones. Gibson y Hodgetts sostienen múltiples razones que se basan en la administración para entender la falta de satisfacción, de manera particular porque estas estrategias casi siempre no involucran a la comunicación, están mal sincronizados y pueden desencadenar una actitud defensiva en la parte de los gerentes. Además, la comunicación lateral implica la comunicación entre personas que no están en relación jerárquica entre sí. Si bien las tendencias recientes para aplanar las organizaciones realzando la importancia de las comunicaciones laterales, los estudios sobre la comunicación

lateral todavía están rezagados detrás de los de comunicación vertical. Un estudio bastante limitado encontró niveles bastante altos de satisfacción (85 por ciento) con la comunicación lateral entre los gerentes de recursos humanos (Frank 1984), pero la comunicación lateral entre gerentes de diferentes divisiones funcionales, aunque a menudo citada como una fuente importante de disfunción organizativa, no ha sido objeto de muchos estudios empíricos. Se ha asumido que la comunicación lateral a nivel del trabajador es menos problemática, al menos dentro de un área funcional. Sin embargo, con la mayor importancia de los equipos, más atención ahora se dirige a la comunicación entre los miembros del equipo. Comunicación diagonal; La comunicación diagonal se refiere a la comunicación entre gerentes y trabajadores ubicados en diferentes divisiones funcionales (Wilson 1992). Aunque tanto vertical como la comunicación horizontal sigue siendo importante, estos términos ya no capturan adecuadamente necesidades y los diversos flujos comunicacionales en la mayoría de las organizaciones modernas”. El concepto de diagonal La comunicación se introdujo para capturar los nuevos desafíos de comunicación asociados con nuevas formas organizativas, como organizaciones matriciales y basadas en proyectos. Además, con el surgimiento de la organización de la red (redes orientadas tanto interna como externamente), comunicación Los flujos ya no pueden restringirse a verticales, horizontales y diagonales (p. 7-9).

Según Robles (2018), la comunicación es un proceso que debe entenderse de manera integral dentro de la organización. Esta cuenta con distintos objetivos empleados en ámbitos internos o externos que influyen de manera formal o informal. De la misma manera, adhiere una serie diversa de elementos que la posibilitan como su estructura, organización jerárquica, cultura de sus miembros y sus comportamientos (p.168). En ese sentido, la comunicación es esencial en las labores cotidianas, aunque existan objetivos o finalidades distintos para cada persona según su necesidad, a su vez podemos identificar una estructura comunicativa que tiene que ver la organización de todo el equipo de trabajo y conocer sus comportamientos. La comunicación organizacional tiene dos dimensiones: una de ellas es la comunicación interna que se caracteriza por ser conjunto de acciones realizadas con el objetivo de la creación y el afán de mantener las relaciones entre sus miembros, así, los mantienen al tanto de la información y

que sean integrados y con alto grado de motivación de modo que aporte al desarrollo de los objetivos laborales y organizacionales (p. 786).

García (2013) presenta, a modo de resumen, 6 puntos sobre la importancia de la comunicación interna en las organizaciones. Sostiene que la comunicación interna es un camino para que los colaboradores puedan involucrarse cada vez más en sus actuaciones diarias y así incrementar su motivación personal. Con esto se pueden reducir los conflictos, mejorar el clima organizacional y contribuir a lograr los objetivos de la empresa. Las políticas que surgen desde la empresa tienden a desarrollar la mejora en la adaptación de los cambios del entorno; por ellos reduce “La velocidad y claridad en la transmisión de las políticas empresariales y cambios minimiza los efectos y maximiza las oportunidades. Además, su adecuada práctica delimita los roles de sus miembros y genera una sostenible sinergia laboral en la organización para el desarrollo de un eficaz clima laboral y que esto genere la toma de decisiones pertinentes y ligadas a sus políticas establecidas. Este tipo de comunicación debe gestionar la identidad de la empresa para su coherencia en todas las actividades que se desarrolla en esta, desde los comunicados hasta los diversos comportamientos de los trabajadores. La adecuada práctica de la comunicación interna busca la satisfacción de las reales necesidades de los clientes internos, permite incrementar el compromiso de los que forman parte de la organización y esto se ve reflejado en los objetivos empresariales (p. 2).

Según Guevara (2005), la comunicación interna debe darse entre los colaboradores de una empresa pero estas deben ser personas comprometidas con el bienestar de su empresa y además estas personas deben promover su participación. Esta práctica tiene cierta antigüedad, pero es hoy cuando se notan resultados favorables que se evidencian en su motivación e integración produciendo mejoras productivas, reducción de índices de conflictos y generando ambientes positivos (p.45). Según Guevara considera que la comunicación es fundamental aplicarla dentro de una empresa porque permite conocer la información que se comparte dentro de ella y la coordinación de diferentes actividades, también forma la unión entre personas y además se puede considerar que con la participación entre el personal de la empresa se logra ambientes propicios que ayudan a mejorar las condiciones físicas y humanas (p. 46).

Robles (2018), afirma que la segunda dimensión es la comunicación externa. En esta se define el mensaje que se destinará al público externo de la empresa. Así, estos pueden ser accionistas, proveedores o clientes cuyo objetivo consiste en la mejora de las relaciones y la buena imagen de sus productos o servicios (p. 787). Por ello, la comunicación externa tiene que ver con una relación adecuada desde las personas que están fuera de la empresa; debido a que esto nos ayudará a dar a conocer a la empresa para el exterior y así dar una imagen positiva y lograr así que ellos promuevan el trabajo que se realiza dentro de la empresa.

De acuerdo con Andrade citado por Fernández (2009), la comunicación organizacional se entiende de 3 maneras diferentes: el primero es la comunicación como fenómeno natural que tendrá una importancia social. Con esto, la comunicación en la organización representa la totalidad de mensajes intercambiables entre sus miembros y de estas hacia su público diferenciado que pertenece a su entorno. Otra idea de la comunicación organizacional se baja en su objeto de estudio que muestra la manera en cómo se comporta esa variable al interior de la empresa. Finalmente, responde a un grupo de técnicas y acciones que se encaminan a la facilitación y agilización de los flujos de mensajes entre los miembros de una empresa u organización y de esta con su medio; sea para influir en la opiniones, actitudes y conductas a nivel interno y externo con el objetivo de que se logren sus fines (p.12). En esa línea, Andrade afirma que la comunicación organizacional se debe cumplir y lograr de manera sustancial. De esta forma se construyen los valores, las creencias y el trabajo cooperativo.

Según Andrade citado por Fernández (2009), la comunicación organizacional se divide en comunicación interna y comunicación externa. La primera responde al conjunto de actividades relacionadas a crear y mantener relaciones adecuadas en sus miembros a través de distintos medios comunicacionales que los informen, integren y motiven en el logro de los fines de la organización. La comunicación interna responde a procesos mediante las que se establecen relaciones positivas y se mantienen en sus miembros donde, además es vital el trato cordial y la motivación para de esta manera forjar las metas plantadas de dicha empresa. La comunicación externa se sostiene en la organización hacia un público externo que favorece o promueve la mejora de sus relaciones (p.12).

Ordoñez (2011), de acuerdo con la intención del emisor y su posición en la organización, la comunicación interna puede indicar los siguientes: ser descendente, ascendente u horizontal. La primera se da en el momento en que los niveles superiores emiten una información hacia los inferiores. La segunda es la comunicación ascendente, va en sentido contrario, es decir del nivel bajo al superior. Estos mensajes por lo general hacen llegar quejas, buscar sugerir y llevar inquietudes de los colaboradores comúnmente relacionados con el desempeño de sus labores, informes acerca del logro de sus objetivos, etc. Por último, la comunicación horizontal, aquí se sostiene el diálogo entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel. Por lo general es esporádico y necesita de mayor compromiso.

Tenemos también a Reyes (2012), que nos habla de la comunicación interna y sus dimensiones, Reyes afirma que la comunicación que se da dentro de una empresa sirve para organizar, mantener buenas relaciones sociales y además unirnos como empresa. Aquí, alinear se conceptualiza como realizar la conexión entre el propósito estratégico y el valor de la organización cultural. Es comprometerá que los trabajadores desarrollen valores hacia la empresa; además integrar, que no es más que ayudar al conocimiento entre las diversas áreas y estadios de organización de modo que haya una relación valorativa recíproca. Con esto, siempre que la unidad citada apoye a la organización, pues entonces, se desarrollará el desempeño más eficiente, y será una contribución positiva y concreta a la mejora del organismo (p. 128).

Reyes (2012), sostiene que las dimensiones de la comunicación interna abarcan cuatro componentes: vínculo, efectividad, identidad y orgullo. El primero es el foco y tiene que ver con la necesidad de relacionar a la organización con aquellas personas que se interactúa día a día. Corresponde, además, al espacio emocional ya que concentra el esfuerzo por manejar el aspecto afectivo para la valoración y el respeto de la comunidad. la reciprocidad forma parte de estos niveles sustantivos de afectos donde se evidencia una propuesta de valor atractiva para los colaboradores (p. 131).

La efectividad atiende a las conductas, ya que es una dimensión fundamental en el sentido que busca hacer posible el logro de los objetivos estratégicos de campaña. Esto responde en la construcción del sentido y del logro. En su práctica se puede repetir, pero esto no garantiza la disminución de su valor (p. 132).

El orgullo se sostiene en la entrega de algo valioso para el otro, puede ser un beneficio a la sociedad. La validación social es el componente importante de esta dimensión donde se es reconocido por el aporte hacia la comunidad o el servicio que se entregará (p.134).

Se dice que la identidad está relacionada con lo que una persona cree a lo largo del tiempo, cuando definimos nuestra identidad tenemos que tener clara nuestras convicciones sobre lo que queremos tener en la vida y apuntar a las creencias y valores que queremos que rijan nuestros ideales (p.135).

De acuerdo con las necesidades de la investigación, es pertinente desarrollar los postulados de Fernández, debido a que en su teoría hallamos información que respalda este trabajo, además posibilita realizar el análisis de las hipótesis.

En cuanto a la segunda variable de la presente investigación, tenemos a Gutiérrez (2010), para quien la productividad contiene la evaluación desde la productividad económica y la eficiencia del colaborador de los bienes o servicios. Para ellos, las Entonces las dimensiones e Indicadores: una dimensión, eficiencia, tal como lo afirma Gutiérrez, atiende al tiempo en la realización de un producto o servicio, para ellos se pone en relieve las necesidades, la utilización crucial de recursos atendidos para la consecución del producto o la mejora del servicio. La otra es la Eficacia, aquí se estudia al individuo en función de la tarea y reto que asume de acuerdo con su habilidad y cualidad que desarrolla para la ejecución de los bienes o servicios para su adecuación son los fines de la empresa (p. 21).

Gutiérrez (2010), sostiene que en la segunda dimensión se tienen como indicadores a los cambios y procesos de adaptación; ya que en esta sociedad ocurren cambios y la exigencia es cada vez mayor en un mundo que se globaliza vertiginosamente. Estos producen retos que han de ser mejorados, cambiados y adaptados para lograr el éxito en la empresa y contribuir con esto al cambio mundial (p. 3).

Tenemos también que la OIT (Oficina Internacional del Trabajo), (2016), menciona que la productividad laboral permite medir el grado del adecuado uso de

los, inclusive los humanos. Estos son importantes para la mejorar la productividad y el componente rentable de la empresa. Esta halla su beneficio en el trato del personal con base en el respeto. El colaborador competente y de actitud positiva puede incrementar la competitividad en su área de labores (p. 6).

Según la OIT (2016), esta variable contiene los indicadores: Factores de la productividad. Estas tienen una afectación de tipo positivo o negativo en los insumos de entrada como el salario, el material, etc. que son vitales para administrar los recursos de la producción. El volumen de producción tiene que ver con lo producido y posible de vender para los fines de la empresa. A su vez, los factores productivos admiten una división inter y externa: la primera responde al control del propietario de la organización. Aquí pueden estar incluidos algunos problemas con la mercadería, calidad del bien, el valor monetario, el equipo, la materia prima, empleo de la energía, etc. Los factores externos son los que están afuera del dominio de la organización. Aquí, se atienden a aspectos como la infraestructura, el clima, etc. (p. 10).

La productividad también tiene indicadores como los relacionados a factores financieros que debe realizar se un tiempo adecuado para no apreciar pérdidas económicas después del empleo de este indicador. La evaluación continua de este indicador ayuda a determinar el control de este indicador. La última dimensión atiende al control de la productividad; esto es monitorear el desarrollo del indicador de productividad que facilita la medición para atender las mejoras. Se puede introducir indicadores nuevos y diferentes de vez en cuando para monitorear otros aspectos del negocio (p.15).

Para Cequea et al., (2010) las organizaciones se componen de individuos que le dan sentido y valor. Ellos interactúan de manera dinámica para los fines de la empresa a través del dialogo y la concordancia de saberes. Esto produce etapas de cambios psicológicos y psicosociales que tiene una afectación en los mismos, en el grupo y en los resultados. Entre los factores que influyentes tenemos a los factores individuales, factores grupales, y factores organizacionales. El primero se caracteriza por la atribución psicológica del individuo, la manera de percibir aquello que acontece a su alrededor y su reacción ante el estímulo presentado. Los indicadores tienen que ver con la participación, la motivación y satisfacción en las labores habituales de la empresa. El factor grupal atiende a lo componentes

psicosociales que maneja el individuo en su interacción. Los indicadores propuestos: recreación, cohesión y el conflicto. Por último, los organizacionales son los relacionados a las estructuras de la empresa que tienen una afectación en el actuar del individuo (p. 2046-2048).

Según la necesidad de esta investigación, vemos por conveniente tomar en cuenta la teoría de Gutiérrez, ya que en su teoría encontramos información que respalda la problemática del presente trabajo de investigación, además que sustenta las posibles hipótesis de relación entre ambas variables por ello consideramos que Gutiérrez es uno de los teóricos para el presente trabajo.

Luego de conocer las diferentes teorías, podemos decir que según la realidad problemática de la Institución Educativa N°151 Micaela Bastidas es por conveniente tomar como autores que guíen este trabajo de investigación a Fernández (2009) y Gutiérrez (2010) para lograr el objetivo de esta investigación, debemos identificar las dimensiones en las teorías de cada autor y buscar la relación que tiene con la realidad problema ya que se evidencia en la Institución Educativa mencionada. En la Institución Educativa Micaela Bastidas se evidencia la falta de comunicación horizontal, vertical y lineal entre docentes, directores y padres de familia, de igual manera consideramos importante tener en cuenta la teoría de Gutiérrez ya que el menciona que la productividad laboral se da con eficiencia y eficacia, se desea trabajar con estas dimensiones para determinar la relación entre ambas variables y dar respuesta a la pregunta de investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación está basado en un tipo de investigación aplicada. Para Murillo (2008) esta investigación es de tipo empírica donde se hace uso de los conocimientos conseguidos previamente luego de la implementación y sistematización de la práctica investigativa. El empleo del conocimiento y los resultados obtenidos dan como resultado una manera de aprehender la realidad (p.56).

Valderrama (2008), afirma que la investigación aplicada se le conoce como activa o dinámica porque depende de los hallazgos y también de los aportes de otras teorías (p. 36).

Esta investigación aplicada orienta para identificar que hacer, para saber cómo proceder, para saber formar, para también corregir; existe una observación en este tipo de investigación que al aplicarlo debe ser de forma inmediata sobre una situación determinada pero también debe tomarse un tiempo para no tener errores. le preocupa la aplicación inmediata sobre una situación determinada. Este tipo de investigación de tipo aplicada es de mucha ayuda para los estudiantes que están egresando de las universidades y así dar a conocer la realidad que está viviendo nuestra sociedad.

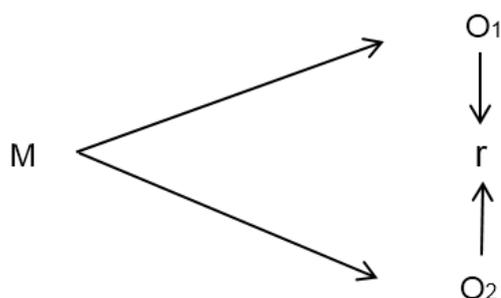
Hernández et ál. (2014) menciona que el enfoque cuantitativo, metódico y comprobable, donde se emplea el recojo de datos con el objetivo de la comprobación de las hipótesis de naturaleza numérica y que corresponden al análisis de la estadística cuyo objetivo es pautear los comportamientos y la comprobación de teorías.

Este diseño se adecua a la presente investigación ya que la obtención de datos tiene un tiempo establecido y toda la recolección de datos fue recolectada en un solo tiempo.

El diseño que orientó el trabajo fue de tipo no experimental de corte transeccional, debido a que no hubo manipulación de las variables; es decir, solo se observó al fenómeno y su ocurrencia en su contexto propio sin ninguna alteración. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Por ello, el fin de la investigación es determinar la relación entre dos o más variables en un contexto específico. A continuación, se detalla de manera gráfica la relación entre estas.

Gráficamente se denota:



Dónde:

M: Muestra de investigación.

O1: Comunicación organizacional

O2: Productividad laboral

r: Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización:

Fernández (2009), la comunicación organizacional comprende a una serie de técnica y acciones que permiten la dinámica de los mensajes entre los colaboradores de una organización para influir a través de su opinión, su actitud y/o conductas de determinado público. Esto orientado a logro de los objetivos en los plazos propuestos y factibles.

Operacionalmente la comunicación organizacional se dimensiona así: comunicación interna y comunicación externa. La comunicación interna está determinada por los indicadores; Comunicación de los niveles superiores a los inferiores, Comunicación de los niveles inferiores a los superiores, Comunicación entre iguales, Comunicación positiva y por último las Habilidades para la comunicación. La comunicación externa está determinada por los indicadores; Comunicación permanente con el público, Comunicación fluida con el público, Información oportuna y adecuada hacia el público y por último la Comunicación creativa con el público mediante herramientas virtuales.

En cuanto a la productividad laboral, Gutiérrez (2010) nos dice que tiene dos sectores de evaluación, la primera es productividad económica que consiste en evaluar recursos humanos, la parte interna del sector productivo y el entorno y por

otro lado se enfoca a la productividad laboral dentro de una empresa que evalúa la eficacia, eficiencia y también la forma de adaptación de las personas (p.21). Operacionalmente la productividad laboral se determina en función de sus dimensiones: eficacia y eficiencia. La eficiencia está determinada por los indicadores; Uso adecuado del tiempo, uso adecuado de los recursos virtuales y por último la concordancia entre el resultado descubierto y los recursos manejados. La eficacia está determinada por los indicadores; Habilidades o cualidades para la labor que ejerce, realizar actividades acorde a los objetivos planteados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández (2010), corresponde con un grupo mayor de elementos que pueden ser analizados en contextos situaciones afectados por un problema (p. 174). En tal sentido la población de esta investigación lo conforman 103 docentes, de la IE N° 151 Micaela Bastidas en San Juan de Lurigancho.

En definitiva, es preciso atender a la totalidad de individuos que cumplen con características determinadas. Al respecto Arias (2006), afirma que la población, es un conjunto de elementos que poseen características parecidas o similares, donde los resultados obtenidos en una investigación se darán por las respuestas de las personas que participan en dicha investigación (p.81).

Tabla1

Distribución de la población en cuanto a los trabajadores de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas.

Participantes	Población		
	Varones	Mujeres	Total
Nivel primario	8	28	36
Nivel secundario	32	35	67
Total	40	63	103

Nota: Registro administrativo de docente – IE N° 151 Micaela Bastidas.

De acuerdo con Hernández (2010) la muestra corresponde con un subgrupo de la población. En la elección del tipo de muestra se debe atender a los objetivos de estudio y la organización de estudio (p. 175). En esta tesis la muestra se obtuvo con la consideración de conocer la existencia de una población finita.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Nivel de confianza	$1-\alpha.$	1.96
Proporción de éxito.	P	0.050
Proporción de fracaso	$Q=1-P.$	0.950
Tolerancia de error	ε	0.03
Tamaño de la población	N	103
Tamaño de la muestra	n	68

La muestra probabilística fue de 68 docentes, al respecto Hernández et. al., (2010) en este tipo de muestra existe la posibilidad que sea significativa es decir que todos tengan la misma posibilidad de elección. En este trabajo se empleó el muestreo aleatorio simple

Se enviará el instrumento de manera aleatoria a toda la plana docente de la institución educativa, para que así todos tengan la posibilidad de responder dicho cuestionario.

Para la investigación se tomará en cuenta los siguientes criterios para la aplicación de los instrumentos:

- Criterio de inclusión: Docentes de ambos sexos que pertenecen a la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas que se encuentran laborando actualmente en la mencionada institución y además forma parte de la selección de la población.

- Criterio de Exclusión: Se excluyen a los que no laboren; ya que tiene funciones distintas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las variables comunicación organizacional y productividad han sido consideradas bajo las siguientes técnicas e instrumentos:

Behar (2008), sostiene la técnica empleada conlleva a verificar el problema sostenido. Debido a que cada investigación representa una realidad distinta, las técnicas e instrumentos pueden variar.

Díaz de Rada (2009), menciona que la encuesta es una herramienta que permite rescatar información de las personas que participan en dicha encuesta utilizando un cuestionario, con la finalidad de conseguir información determinada y relevante (p.29).

Según Hernández (2014) afirma que: El cuestionario es un instrumento que ayuda a conseguir la información útil con respecto a las variables que se mencionan en esta investigación y que son medibles, mediante un conjunto de preguntas formuladas en base al marco teórico (p.217). Podemos decir entonces que un cuestionario es un conjunto de preguntas que guarda relación con las dimensiones que se vinculan a las variables en mención para que tengan coherencia con el problema, hipótesis y objetivos.

En la elaboración de un cuestionario se deben considerar la tipología de las preguntas. Al respecto, Hernández et ál., (2014) sostiene que las que son cerradas brindan respuestas que delimitan la codificación y el análisis.

En esta investigación, la variable comunicación organizacional y sus dimensiones han sido recogidas por un cuestionario de 25 preguntas para ambos casos y estas fueron variables ordinales ya que permitió el orden de la información recogida de acuerdo con el criterio del investigador.

Por otro lado, se evaluó a la variable productividad laboral junto con sus dimensiones mediante una encuesta de 20 ítems en total para las tres dimensiones y se utilizó la escala ordinal ya que nos permitió establecer un orden de los datos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que la validación se conoce al grado o nivel en que un instrumento puede medir a una variable que desea medir. Se presentan tres tipos de validaciones: la primera es la de contenido donde se

muestra el dominio del contenido propuesto; el segundo tiene que ver con la validación de criterio donde se comparan resultados en función a dos criterios determinados para medir alguna de las dimensiones de la variable, finalmente la validez de constructo que se refiere a la construcción adecuada del instrumento que tiene relación con la hipótesis, la conjetura o la teoría. A su vez, explica la manera en que las mediciones tienen relación con las mediciones de otras variables analizadas desde la teoría.

Para efectos de la validación se emplea el estadístico de V de Aiken que permite la cuantificación del dominio de contenido cuyas opiniones pueden variar entre 0 y 1. Si el valor es más cercano a 1, entonces existirá mayor validez del contenido. Por el contrario, más cercano a 0; habrá cierta dificultad.

Siguiendo estos criterios, en la investigación presentada se siguió la validación por juicio de expertos y el tratamiento estadístico a través de la V de Aiken. El resultado permite sostener que los resultados cumplen con las valoraciones propuestas.

Tabla 2

Validez de cuestionario para la variable Comunicación organizacional

RESULTADOS DE LA V DE AIKEN PARA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
CRITERIO	EXPERTOS			PROMEDIO	TOTAL
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3		OBSERVACIÓN
PERTENENCIA	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA
RELEVANCIA	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA
CLARIDAD	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

Para el cuestionario de la variable productividad laboral también se aplicó la ficha de juicio de experto siendo este su resultado:

Tabla 3*Validez de cuestionario para la variable Productividad laboral*

RESULTADOS DE LA V DE AIKEN PARA PRODUCTIVIDAD LABORAL					
CRITERIO	EXPERTOS			PROMEDIO	OBSERVACIÓN
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3		
PERTENENCIA	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA
RELEVANCIA	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA
CLARIDAD	1	1	1	1	VALIDEZ MUY BUENA

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

Para validar la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente de uso cotidiano para estas investigaciones porque mide la consistencia y la fiabilidad del instrumento de investigación a partir de la relación de características de conjunto de preguntas que miden un mismo constructo y están estrechamente relacionados. El coeficiente puede variar entre 0 y 1, si observamos que se acerque al 1 la fiabilidad es mucho más alta, considerando que lo aceptable es a partir de 0,70.

En esta investigación se midió el Alfa de Cronbach en una muestra piloto que se realizó en una Institución Educativa, que en este caso fue la Institución Educativa N° 139 Gran Amauta Mariátegui con una muestra piloto de 15 docentes que cuente con similares características a la muestra.

Para el instrumento que fue el cuestionario de comunicación organizacional se consiguió el resultado de 0,907 Alfa de Cronbach, y para productividad laboral se obtuvo 0,905. Se tuvo en cuenta que si el valor del coeficiente está cerca del 1 y superior a 0.70, se entenderá que tiene un alto índice de confiabilidad del instrumento a utilizar.

Tabla 4*Confiabilidad de cuestionario para la variable Comunicación organizacional*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,923	25

Nota: Elaborado por López, A. (2020)**Tabla 5***Confiabilidad del cuestionario para la variable Productividad Laboral*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,905	,912	20

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

3.5. Procedimientos

Primero se recogieron los datos para la muestra seleccionada. Ellos fueron 68 docentes, luego se les aplicó encuestas para la medición de las variables por separada y luego a nivel correlacional.

Los paquetes de procesamiento de análisis de datos y sistematización de información fueron dos: IBM SPSS v.25 y Microsoft Excel. De esta forma se continúa con la comprobación de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Según el sentido de nuestras variables que son cuantitativas y ordinales, en las que se busca su relación estaremos hablando de estadística descriptiva correlacional.

Bernal (2010), nos indica que se puede realizar un análisis de regresión y correlación el cual es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación. (p. 232)

Menciona Hernández et ál. (2014), que la primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable.

En esta investigación se está utilizando el programa SPSS en la versión 25 para analizar y describir los datos de cada variable, a través del cálculo de estadísticas descriptivos y se pueda plasmar a través de una repartición de frecuencias, la cual indica el número de veces en cuanto al valor que se brinda permitiendo así generar una tabla de resultados en base al trabajo de campo.

Además, Hernández et ál. (2014) nos menciona que una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla. Por ello para esta investigación se está analizando los datos considerando las tablas cruzadas o de contingencia, además las tablas de barras o burbuja.

Para la estadística inferencial Navarro et ál., (2017) afirma que este tipo de estadística maneja la probabilidad para dar conclusiones e inferir las respuestas obtenidas de una muestra a la población, en otras palabras se trabaja de lo particular a lo general y así generalizar los resultados.

Para esta investigación utilizaremos el Coeficiente de correlación de Spearman. Con este podremos comprobar la existencia de relación o su no relación entre las dos variables. Se espera que los resultados estén orientados a las tendencias teóricas propuestas.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación ha estimado con los criterios regulados por la Universidad Cesar Vallejo y por el Vicerrectorado de Investigación. Asimismo, toda la información que se encuentra en la presente investigación es coherente, fehacientes e indiscutibles; porque se basan en las nociones de particularidad, de confianza y legitimidad. Todo lo logrado en esta investigación es el producto de un gran esfuerzo propio es decir autonomía propia ya que este trabajo solo corresponde a la investigadora de la tesis, además se ha respetado la identidad de los autores que se mencionan a lo largo de esta investigación como también los autores citados en la bibliografía.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

La Institución educativa N°151 Micaela Bastidas ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho es una casa de estudios que brinda por más de 35 años educación en los tres niveles a niños y niñas de zonas alejadas del distrito de San Juan de Lurigancho.

4.1.1. Comunicación organizacional y productividad laboral

En la Tabla 6 se observa que el 88.2% de los profesores de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" perciben que la comunicación organizacional es buena, seguido por el 11.8% que perciben como regular. Por otro lado, en cuanto se refiere a la productividad laboral el 100% consideran que es buena.

En la misma Tabla 6 y la Figura 1 se observa en cuanto a la interrelación entre las dos variables que cuando la Comunicación organizacional es buena, entonces la productividad laboral será buena en un 88.2%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" de San Juan de Lurigancho; esta situación será verificada con la correspondiente prueba de correlación de Spearman.

Tabla 6

Comunicación organizacional y productividad laboral

		Productividad laboral	Total
		Buena	
Comunicación organizacional	Regular	11.8%	11.8%
	Buena	88.2%	88.2%
Total		100.0%	100.0%

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

Figura 1

Comunicación organizacional y productividad laboral



Nota: Elaborado por López, A. (2020)

4.1.2. Comunicación interna y productividad laboral

La Tabla 7 se observa que el 89.7% de los profesores de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" perciben que la Comunicación interna es buena, seguido por el 10.3% que perciben como regular. Por otro lado, en cuanto se refiere a la productividad laboral el 100% consideran que es buena”.

En la misma Tabla 7 y la Figura 2 se observa en cuanto a la interrelación entre las dos variables que cuando la comunicación interna es buena, entonces la productividad laboral será buena en un 89.7%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" de San Juan de Lurigancho; esta situación será verificada con la correspondiente prueba de correlación de Spearman”.

Tabla 7

Comunicación interna y productividad laboral

		Productividad laboral	
			Total
		Buena	
Comunicación interna	Regular	10.3%	10.3%
	Buena	89.7%	89.7%
Total		100.0%	100.0%

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

Figura 2

Comunicación interna y productividad laboral



Nota: Elaborado por López, A. (2020)

4.1.3. Comunicación externa y productividad laboral

En la Tabla 8 se observa que el 82.4% de los profesores de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" perciben que la Comunicación externa es buena, seguido por el 17.6% que perciben como regular. Por otro lado, en cuanto se refiere a la productividad laboral el 100% consideran que es buena.

En la misma Tabla 8 y la Figura 3 se observa en cuanto a la interrelación entre las dos variables que cuando la comunicación externa es buena, entonces la productividad laboral será buena en un 82.4%. “Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 "Micaela Bastidas" de San Juan de Lurigancho; esta situación será verificada con la correspondiente prueba de correlación de Spearman”.

Tabla 8

Comunicación externa y productividad laboral

		Productividad laboral	Total
		Buena	

Comunicación externa	Regular	17.6%	17.6%
	Buena	82.4%	82.4%
Total		100.0%	100.0%

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

Figura 3

Comunicación externa y productividad laboral



Nota: Elaborado por López, A. (2020)

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Para Comunicación organizacional y productividad laboral

1) Formulación de las hipótesis

H₀: No existe relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

H₁: Existe relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

2) Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, lo que implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

3) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1

4) Calculo de Rho de Spearman

Tabla 9

Correlación de Spearman para Comunicación organizacional y productividad laboral

		Productividad laboral
Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,676**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	68

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

5) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05 , para el Rho de Spearman que es igual a 0.676**, por lo tanto se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

4.2.2. Para Comunicación interna y productividad laboral

1) Formulación de las hipótesis

H_0 : No existe relación entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

H_1 : Existe relación entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

2) Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, lo que implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

3) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1

4) Calculo de Rho de Spearman

Tabla 10

Correlación de Spearman para Comunicación interna y productividad laboral

		Productividad laboral
Comunicación	Coefficiente de correlación	,632**
interna	Sig. (bilateral)	0.000
	N	68

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

5) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05 , para el Rho de Spearman que es igual a 0.632**, por lo tanto se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe relación entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

4.2.3. Para Comunicación externa y productividad laboral

1) Formulación de las hipótesis

H_0 : No existe relación entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

H_1 : Existe relación entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

2) Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, lo que implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

3) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1

4) Calculo de Rho de Spearman

Tabla 11

Correlación de Spearman para Comunicación externa y productividad laboral

		Productividad laboral
Comunicación	Coefficiente de correlación	,550**
externa	Sig. (bilateral)	0.000
	N	68

Nota: Elaborado por López, A. (2020)

5) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05 , para el Rho de Spearman que es igual a 0.626**, por lo tanto se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe relación entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho 2020.

IV. DISCUSIÓN

La comunicación organizacional es el proceso en el cual el ser humano se encuentra permanentemente en intercambio de información donde se relaciona con otras personas dentro de cualquier ambiente. En tal sentido para que haya una buena comunicación en las empresas dependerá de diferentes factores presentados en esta investigación como es la comunicación dentro de una empresa como también la comunicación que se da fuera de ella, así mismo podemos decir que si se da una buena comunicación entre colaboradores esto ayudará a que las personas puedan tener una buena productividad laboral dentro de la empresa, y de esta manera se logren resultados y los objetivos plantados ya que esta última busca la eficiencia y eficacia de los colaboradores.

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo primordial comprobar la relación que existe entre la Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, de la misma manera se pretende buscar la relación entre cada la Comunicación organizacional (que es la comunicación interna y comunicación externa), con la segunda variable mencionada en esta investigación.

El instrumento que se elaboró para esta investigación fue el cuestionario, se utilizó para identificar las características de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas, para luego pasar por una evaluación de la misma por tres expertos de la UCV con una calificación del 100%, al pasar por esta prueba se pudo obtener un resultado sobre estos cuestionarios es ahí donde se pudo calcular que ambos cuestionarios eran confiables y de aplicación viable, la confiabilidad de estos cuestionarios fue un alfa de Cronbach de 0.907 para el primer cuestionario de Comunicación organizacional y 0.905 para el cuestionario de Productividad laboral.

Luego de la aplicación de estos cuestionarios se obtuvo resultados que muestran que los docentes califican la Comunicación organizacional como buena en un 88.2%, pero se tiene un grupo que lo califica como regular en un 11.8%, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos en conjunto con los docentes de dicha Institución. Por otro lado se tiene que los mismos docentes consideran que la productividad laboral es buena en un 100%.

Sin embargo si examinamos la correlación que tienen las dos variables podemos observar que existe una alta relación de los datos, ello se centraliza en la diagonal principal de los consecuencias de la tabla cruzada, en estos resultados los docentes consideran que la comunicación organizacional es buena, por lo tanto la productividad laboral de los docentes será buena en un 88.2%. Si estudiamos estos resultados podemos decir o nos permite aseverar que existe una relación inmediata entre la comunicación interna y la comunicación externa; todo este resultado es confirmado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.676$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), ante este análisis podemos afirmar que si existe una correlación entre la comunicación y la productividad. “Estos resultados son menores que los obtenidos por Mendoza (2019) ($Rho=0.752$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación significativa entre la comunicación organizacional del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Olego International S.A.C., Bellavista 2019.

Tenemos de igual manera que los resultados de la presente tesis son menores que los resultados obtenidos por Erika (2018), ($Rho=0.746$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión Comunicación de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. También podemos corroborar estos resultados de la presente tesis con lo trabajado por Torres (2018), en su investigación hace referencia a la comunicación organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores y jefes de área y de programas educativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaylas (UGEL-Huaylas) en la ciudad de Caraz en el año 2018. Los resultados muestran que sí existe influencia entre ambas variables con un resultado ETA de 1,000. Esto es corroborado con los resultados del cuestionario donde el nivel de la comunicación organizacional es alto con un 62% y esto influye en el desempeño laboral con un 67%, debido a que cuando están comunicados, el personal trabaja con mejor coordinación, realizando eficazmente sus funciones, se cometen pocos errores, brindan un servicio de calidad y sobre todo se genera un buen clima organizacional.

Estos resultados aprobados nos muestran que si existe relación entre comunicación organizacional y productividad laboral en diferentes tipos de empresas.

Trabajando con los resultados de las dimensiones de comunicación organizacional de manera independiente se observa que la comunicación interna es la que mejor calificación recibe con 89.7% de buena, “seguido de la dimensión de comunicación externa con un 82.4% de buena; sin embargo existe un grupo de docentes que consideran que la comunicación interna es regular en un 10.3% y en el otro extremo encontramos un 17.6% de docentes que consideran regular la comunicación externa. Por ello consideramos que los directores en conjunto con los docentes deberán mejorar la comunicación externa, es decir buscar las formas adecuadas para transmitir la información hacia el exterior de la Institución Educativa y de” esta manera ofrecer una buena atención en forma permanente y mantener informados a los padres de familia sobre las actividades de la Institución.

En consecuencia a toda esta investigación se ha obtenido en la tabla cruzada, guardan relación con los resultados obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de comunicación organizacional con la variable productividad laboral donde se “tiene que cuando docentes consideran que la Comunicación organizacional es buena, entonces los docentes tendrán un mejor trabajo productivo en un 88.2%; la mayor interrelación corresponde a la dimensión de comunicación interna con la productividad laboral ya que los docentes consideran que si la comunicación organizacional es buena, entonces los docentes tendrán un mejor trabajo productivo en un 89.7%. La dimensión comunicación externa respecto con la productividad laboral es la que tiene un menor porcentaje, donde los docentes consideran que la comunicación organizacional es buena”, entonces los docentes tendrán un mejor trabajo productivo en un 82.4%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de comunicación organizacional y productividad laboral, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. El Rho de Spearman más alto corresponde a la dimensión de comunicación interna (Rho=0.632, Sig. (bilateral) = 0.000); y el más bajo corresponde a la comunicación externa (Rho=0.550, Sig. (bilateral) = 0.000). En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de comunicación organizacional están correlacionadas en forma directa y significativa

con la variable productividad laboral, correspondiendo la correlación más baja a comunicación externa y la más alta a comunicación interna.

Estos resultados nos ayudan a descubrir que los docentes consideran que la comunicación dentro de la empresa es buena en un 89.7%, sin embargo se observa un grupo que lo considera como regular en un 10.3%, este resultado debe ser considerado un tema importante para tratar con la plana docente, directivos y distinta áreas de la institución para que en conjunto se busque alternativas de solución para bajar el porcentaje en estos resultados. Por otro lado se tiene que los mismos docentes consideran que la productividad laboral es buena en un 100%.

Pero si observamos la relación que tiene la dimensión de comunicación interna con productividad laboral se puede observar que existe un mayor porcentaje en los datos, este resultado se concentra en la diagonal primordial de los resultados de la tabla cruzada, donde podemos decir que los docentes piensan que si la comunicación interna es buena, por lo tanto la productividad laboral de los docentes será buena en un 89.7%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre comunicación interna y productividad laboral; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.632$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre comunicación interna y productividad laboral. Si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos que estos resultados son mayores que los obtenidos por Ponce (2019) ($Rho=0.564$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe una relación significativa entre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral en los trabajadores de la Asociación Misión Médica Católica del Perú. También tenemos que estos resultados son mayores que los obtenidos por Arévalo & Valdez (2019) ($Rho=0.256$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe una correlación positiva considerable entre Comunicación Interna y Productividad Laboral entre los empleados de Ferro Hogar S.A.C. en la ciudad de Tarapoto. De igual manera podemos comparar estos resultados que son menores con los obtenidos por Tomapasca (2017) ($Rho=0.732$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017 y similar a los resultados obtenidos por Alvarado & Narváz

(2018) $Rho=0.5388$, Sig. (Bilateral) = 0.0006982 ; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe correlación entre Comunicación Interna y Productividad de los trabajadores del Centro Recreacional Vivero Forestal de Chimbote – 2018”. Finalmente los resultados de esta dimensión comunicación interna podemos compararlos con el trabajo realizado por Vásquez (2017) $Rho=0.432$, Sig. (Bilateral) = 0.001 ; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe una relación significativa entre las variables comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017. Estos resultados corroborados nos muestran que sí existe relación entre comunicación interna y productividad laboral en empresas similares a la educación y también en otras empresas que fueron consideradas para estos resultados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye en la determinación de la relación significativa entre la comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas de San Juan de Lurigancho, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,676; existiendo una relación significativa. Además, según el nivel de significación $p=0.000<0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor comunicación organizacional, tendremos una mejor productividad laboral. Estos resultados se deben a que los docentes al estar en permanente comunicación llegan a comprender todas sus funciones y responsabilidades que tienen que cumplir con la Institución Educativa.
2. Se concluye en la determinación de la relación significativa entre la comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas de San Juan de Lurigancho, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,632; existiendo una relación significativa. Además, según el nivel de significación $p=0.000<0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor comunicación interna, obtendremos una mejor productividad laboral. Estos resultados se deben a que los docentes al estar en constante comunicación entre maestros y con los directores llegan a transmitir toda la información y actividades que se deben realizar para lograr los objetivos planteados que tiene la Institución Educativa.
3. Se concluye en la determinación de la relación significativa entre la comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas de San Juan de Lurigancho, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,550; existiendo una relación significativa. Además, según el nivel de significación $p=0.000<0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor comunicación externa, obtendremos una mejor productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados del presente trabajo de investigación, podemos dar las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas reforzar la comunicación entre docentes y directivos para concientizar a cada uno de los trabajadores sobre la importancia de la comunicación positiva que debe existir en un ambiente laboral y cumplir con cabalidad sus funciones para así lograr resultados satisfactorios que están planteados en la visión y misión de la institución.
2. Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas dar charlas sobre la importancia de la comunicación que debe existir entre compañeros de trabajo, que valoren el impacto que esto conlleva en el trabajo de equipo y los buenos resultados que obtendrá la Institución si existe buena comunicación entre colaboradores y directivos de la institución y así puedan cumplir con todos sus objetivos, y el propósito del crecimiento como institución.
3. Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas a fomentar las habilidades comunicativas que debe existir en la Institución Educativa, se evidencia mediante las pruebas de correlación que estas habilidades no están bien fortalecidas dentro del trabajo de equipo, por ello consideramos que es importante que la Institución tome medidas necesarias para desarrollar estas habilidades ya que son importantes para el logro de las metas que tiene la institución.
4. Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas mejorar el monitoreo a los docentes para identificar si existe buena comunicación fluida entre ellos y los padres de familia porque las familias darán referencias, ya que el buen servicio genera un buen crecimiento para la institución, de igual manera los estudiantes al tener a una familia bien informada sobre todo lo referente a la institución ellos podrán sentirse más comprometidos para las labores académicas.
5. Se recomienda a los directivos de la Institución Educativa N° 151 Micaela Bastidas monitorear el uso de las redes sociales o plataformas virtuales

(Facebook, mensajes internos, correos, etc.), de sus colaboradores para la comunicación con los padres de familia ya que se está viviendo una coyuntura de aislamiento social donde la comunicación debe ser fluida y permanente pero ahora es importante tener en cuenta estrategias para informar a los padres de familia sobre las distintas actividades de la Institución Educativa ,esto para mejorar la comunicación y el logro de objetivos.

REFERENCIAS

- Anne Maureen Syallow (2018), *the role of organizational communication on employee job satisfaction in telecommunication industry in Kenya*. [Thesis para doctored] Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology
- Antezana, M. (2016) *Balance de la Comunicación Corporativa en el Perú 2015*. La Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN). Consultado el 13 de setiembre del 2020. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balance-comunicacion-corporativa-peru-2015/>
- Araujo de Souza, T. A., Vieira, M., & Silva da Cunha, M. (2020). *Evidências Sobre Mudança Estrutural, Heterogeneidade Estrutural E Regional: Uma Análise Da Produtividade Do Trabalho Brasileira No Período 2004-2015*. Geosul, 35(75), 190–209. <https://doi.org/10.5007/1982-5153.2020v35n75p190>
- Arévalo, L. M., Valdez, J. C. (2018). *Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° edición. Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d_e_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baker Kathryn A. (2012), *Organizational Communication*. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.184.9489&rep=rep1&type=pdf>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1°ed., vol.1). Editorial Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf?ohlnohlnopphlnop>
- Bernal Torres, C. A. (2012). *Metodología de la investigación*. 3°edición. Editorial Pearson educación. <https://abacoenred.com/wp->

<content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Brönstrup, Celsi, & Godoi, Elena, & Ribeiro, Anely (2007). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. *Signo y Pensamiento*, XXVI (51) ,26-37. Consultado 8 de Diciembre de 2020. ISSN: 0120-4823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=860/86005104>

Benites Zapata, Rossana Lucía, Feria Bustamante, María Angélica, (2019) *Clima Laboral y Productividad de los trabajadores de la empresa Avícolas y Marketing S.A.C. de la ciudad de Piura – 2019*. [Tesis de pregrado] http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35865/Benites_ZRL-Feria_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brönstrup, Celsi; Godoi, Elena; Ribeiro, Anely (2007) *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*, *Signo y Pensamiento*, vol. XXVI, núm. 51, julio-diciembre, 2007, pp. 26-37 Pontificia Universidad Javeriana - Bogotá, Colombia.

Castillo, A. (2013). *La comunicación en Iberoamérica: políticas científicas y tecnológicas*, posgrado y difusión de conocimiento. *Chasqui* (13901079), 123, 109–110.

Cecan, S., & Marian, L. (2015). Theoretical and Practical Considerations Regarding the Risk Factors in Organizational Communication. *Interdisciplinarity in Engineering*, 19, 1053–1058. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2015.02.150>

Cediel, G. T. (2017). Evolución de la gestión de la comunicación, empresas de energía eléctrica (Colombia). *Poliantea*, 13(24), 85-106.

Diario el correo. (2015) *Causas de una mala comunicación en el trabajo*. Consultado el 12 de setiembre del 2020. <https://diariocorreo.pe/economia/causas-de-una-mala-comunicacion-en-el-trabajo-594898/?ref=dcr>

Díaz Rodríguez, H. E., & Aroche Reyes, F. (2020). *Determinantes de la productividad laboral en México: una aproximación desde la teoría del*

crecimiento endógeno con redes neuronales artificiales. Revista de La CEPAL, 130, 159–178. <https://doi.org/10.18356/98dc664f-es>

Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*. Ambato. [Tesis de maestría]. Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES-Ambato, Ecuador.

Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas. p. 11-15

Fernández Collado, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. México, Editorial Trillas. p. 23

Fernández-Souto, A. B., Puentes-Rivera, I., & Vázquez-Gestal, M. (2019). La gestión comunicativa de las grandes empresas en España: estructura, recursos y principales retos de sus responsables. *Communication & Society*, p.161-177.

Formanchuk, A. (2020). *Los problemas en una empresa, Formanchuk comunicación interna cocreada*. Consultado 20 de setiembre. <https://formanchuk.com/todosignifica/mala-comunicacion/>

García Mestanza, Josefa (2013). *La auditoría de comunicación interna: Una aproximación conceptual y metodológica*. Universidad de la Laguna, España.

Gerald m. Goldhaber, d. Thomas porter, michael p. Yates y richard lesniak (September 1978) *Human Communication Research*, Volume 5, Issue 1, Pages 76–96, <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1978.tb00624.x>

Guevara, L. en su libro CIESPAL, (2006) *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Editorial "Quipus"; CIESPAL, Quito – Ecuador. (p. 45,46)

Gómez López, Milagros Marisol, Guarniz Gutiérrez, Leslie Xiomara (2019) *Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019*. [Tesis de posgrado], Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú. Repositorio Institucional UCV.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. Editorial McGraw Hill education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Gutierrez H. (2010) *Calidad total y productividad*, tercera edición por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. C.P. 01376, México, D.F. (p. 3, 21)
- Horacio Andrade. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. En *La Comunicación* (120).Netbiblo, S.L.
- Howell, V. (2018). *Project Management as a Tool for Leadership Development*. *Ceramic Industry*, 168(5), 10–11.
- Túñez J. M. & Altamirano V. (2015) *Comunicar desde las organizaciones: Tendencias, estrategias y casos*. Editorial: F. Drago. Andocopias S. L. (p. 13, 41)
- Kajko-Mattsson, M., & Nyfjord, J. (2013). A Template for Communicating Information about Requirements and their Realization. *International MultiConference of Engineers & Computer Scientists 2008*, 1020–1025.
- Kiyoshi Sawada, Hidefumi Kawakatsu, & Takashi Mitsuishi. (2013). A Model for Adding an Efficient Relation to an Organization Structure with Different Numbers of Subordinates at Each Level. *International MultiConference of Engineers & Computer Scientists 2013*, 2, 1–4.
- Kromhout B. (2018). *Containers Will Not Fix Your Broken Culture (and Other Hard Truths)*. *Communications of the ACM*, 61(4), 40–43. <https://doi.org/10.1145/3162086>
- Lovrić L. (2012), *Information-communication technology impact on labor productivity growth of EU developing countries*. Apoyado por el Ministerio de Ciencia, Educación y Deportes de la República de Croacia.

- Mendoza Garcia Shessira Giuliana (2019): *El clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Olego International SAC, Bellavista, 2019*. [Tesis de posgrado]. Consultado 22 de setiembre. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46843/Mendoza_GSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murillo, W. (2008). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. *Revista educación* 33(1), 155 – 165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Muñoz Hernández, Mario Humberto (2012) *Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia*. Vol. 57, No. 2, (p. 223-244)
- Ojeda Velasquez, I. D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019*. [Tesis de pregrado]
- Ospino Hernandez, Carlos G. (2019) *El Rol de las Habilidades Socioemocionales para la Productividad en los Mercados Laborales del Siglo XXI*.
- Orjuela, S. P. (2015) *Comunicación Organizacional. Teoría y estudios*. [Tesis de posgrado] Universidad de Málaga, España.
- Papic-Domínguez, Katia. (2020). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. ALTERIDAD. Revista de Educación, 15(2), 241-255. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Paola Rojas Lobo (2009) *Diagnóstico el estado situacional de la comunicación interna en Amanco-Costa Rica*. [Tesis de doctorado], Ciencias Económicas 27-No. 1: 2009 / 317-354 / ISSN: 0252-9521
- Port, J. D. (2013). Feeling Connected. (cover story). *Quality Progress*, 46(7), 16–20.
- Ponce, L. D. (2019) *Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú – Huancayo*. [Tesis de posgrado] Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú.

- Proctor Christine (2014). *Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction*. [Master of Arts], a Thesis submitted to Southern Utah University
- Ramírez de la Cruz, E. E. (2019). *La comunicación de la administración pública. Para gobernar con la sociedad*. *Gestión y Política Pública*, 28(1), 279–282. <https://doi.org/10.29265/gypp.v28i1.555>
- Reyes, J. (2011) *Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna*. (p. 131-135)
- Sanabria P. (2020) *Habilidades Directivas: El Arte de la Escucha en las Empresas*, EALDE business school. Consultado 12 de setiembre. https://www.youtube.com/watch?v=3_FmgUHiOOY&feature=emb_title
- Sierra Gutiérrez Ignacio, L. (2013). *Interpretar la comunicación. Estudios sobre medios en América y Europa*. *Signo y Pensamiento*, 32(62), 177–179.
- Tamayo, M y Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. 4° edición. Editorial Limusa, S.A.
- Torres, C. E. (2018) “*La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en la UGEL-Huaylas en la ciudad de Caraz-2018*” [Tesis de posgrado], Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú.
- Torres Vega & Vargas-Hernández (2017), *The Directive skills and their impact on the labor productivity of mexican smes*, Case study of the Green House Company in the city and port of Lázaro Cárdenas Michoacán (Mexico)
- Tomapasca, D. (2017) *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017*. [Tesis de posgrado], Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú.
- Țîțu, M. A., & Bălan, G. (2009). Study Regarding The Influence Of Organizational Climate On The Management Of Modern Organizations. *International MultiConference of Engineers & Computer Scientists 2009*, 1757–1760.
- Touhidul, I. A. S. M., & Sorooshian, S. (2019). Balancing for an Effective Communication in Organizations. *Science & Engineering Ethics*, 25(5), 1605–1607. <https://doi.org/10.1007/s11948-018-0055-z>

- Vázquez L. (2018), *Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global. El trimestre económico*, vol. LXXXV (2), núm. 338, abril-junio de 2018, pp. 277-310
- Vallejo C, V. (2017). *Derecho a la Comunicación. Procesos regulatorios y democracia en América Latina*. Chasqui (13901079), 134, 460–464.
<https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i134.3135>
- Vásquez Gabriel, J. J. (2017). La Comunicación interna y su relación en la productividad de los trabajadores del área Administrativa de la Red Asistencial Ancash–EsSalud-2

Anexo 1

Matriz de consistencia

Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable 1: comunicación organizacional	
			Dimensiones	Indicadores
¿Qué relación existe entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020?	Determinar la relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.	Existe relación entre comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.	Comunicación interna	Comunicación de los niveles superiores a los inferiores
				Comunicación de los niveles inferiores a los superiores
				Comunicación entre iguales
				Ausencia de comunicación positiva
				Habilidades para la comunicación
Problemas secundarios:	Objetivos secundarios:	Hipótesis secundarias:	Comunicación externa	Comunicación permanente con el público
¿Qué relación existe entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020?	Determinar la relación entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.	Existe relación entre comunicación interna y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.		Comunicación fluida con el público
				Información transparente
				Proyectar una imagen favorable
¿Qué relación existe entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020?	Determinar la relación entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.	Existe relación entre comunicación externa y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.	Variable 2: productividad laboral	
			Eficiencia	Uso adecuado del tiempo
				Uso adecuado de los recursos

				Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
			Eficacia	Habilidades o cualidades para la labor que ejerce
				Realizar actividades acorde a los objetivos planteados
				Adaptación al cambio
Método y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Tratamiento estadístico	
Método: Hipotético deductivo	Personal docente de la IE N° 151 Micaela Bastidas	Técnica: Encuesta	Prueba estadística de correlación de Spearman	
Enfoque: Cuantitativo	Población 103 docentes	Instrumento: Cuestionario para la variable comunicación organizacional	Tablas cruzadas	
Diseño: No experimental, de cohorte transversal			Tamaño de muestra: 68 docentes	Gráfico de barras
Nivel: Descriptivo correlacional		Cuestionario para la variable productividad laboral		

Anexo 2
Matriz de especificaciones

Matriz de especificaciones de comunicación organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	N° ITEM/ DIMENSION	INDICADORES	N° ITEM/ INDICADOR
Comunicación organizacional	Comunicación interna	60%	15	Comunicación de los niveles superiores a los inferiores	3
				Comunicación de los niveles inferiores a los superiores	3
				Comunicación entre iguales	3
				Ausencia de comunicación positiva	3
				Habilidades para la comunicación	3
	Comunicación externa	50%	10	Comunicación permanente con el público	2
				Comunicación fluida con el público	2
				Información transparente	3
					Proyectar una imagen favorable
	Total	100%	25	100%	25

Matriz de especificaciones de productividad laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	N° ITEM/ DIMENSION	INDICADORES	N° ITEM/ INDICADOR
Productividad laboral	Eficiencia	50%	8	Uso adecuado del tiempo	3
				Uso adecuado de los recursos	3
				Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados	2
	Eficacia	60%	12	Habilidades o cualidades para la labor que ejerce	4
				Realizar actividades acorde a los objetivos planteados	4
				Adaptación al cambio	4
	Total	100%	20	100%	20

Anexo 3
Matriz de operacionalización

TITULO: Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020.

AUTORA: Amelia Carol Lopez Catari

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicador	Escala de medición	Numero de ítems
Comunicación organizacional	La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en la opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos. Fernández (2009)	La variable comunicación organizacional se medirá en base a las dimensiones (comunicación interna y comunicación externa) mediante sus respectivos indicadores.	Comunicación interna 60%	Comunicación de los niveles superiores a los inferiores	Ordinal tipo Likert: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	1, 2, 3,
				Comunicación de los niveles inferiores a los superiores		4,5,6
				Comunicación entre iguales		7,8,9
				Comunicación positiva		10,11,12
				Habilidades para la comunicación		13,14,15
			Comunicación externa 40%	Comunicación permanente con el público		16,17
				Comunicación fluida con el público		18,19,20
				Información oportuna y adecuada hacia el público		21,22
				Comunicación creativa con el público mediante herramientas virtuales		23,24,25

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Numero de ítems
Productividad laboral	La teoría de la productividad es orientada hacia dos sectores de evaluación, productividad económica la cual evalúa recurso humano, sistema productivo y medio ambiente y por otro lado se orienta a la productividad laboral donde se evalúa la eficacia, eficiencia y sobre la forma de adaptación de los trabajadores en cuanto a desarrollar sus labores de producción de un bien o servicio. Gutiérrez (2010)	La variable Productividad Laboral se medirá en base a las dimensiones (eficacia, eficiencia y adaptabilidad) mediante sus respectivos indicadores.	Eficiencia 40%	Uso adecuado del tiempo	Ordinal tipo Likert: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	1, 2, 3
				Uso adecuado de los recursos virtuales		4,5,6
				Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados		7,8
			Eficacia 60%	Habilidades o cualidades para la labor que ejerce		9,10,11,12
				Realizar actividades acorde a los objetivos planteados		13,14,15,16
				Adaptación al cambio		17,18,19,20

Anexo 4
Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Variable comunicación organizacional

ENCUESTA PARA ANALIZAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA IE N° 151 MICAELA BASTIDAS – OCTUBRE 2020.

Estimado colaborador, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca de la comunicación organizacional en su institución educativa; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa “X” a la alternativa que exprese su punto de vista.

Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, seleccione el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3); Casi Siempre (4), Siempre (5)

CUESTIONARIO I

Variable: comunicación organizacional						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Comunicación interna	Comunicación de los niveles superiores a los inferiores					
	1	¿La dirección de su Institución le comunica mediante un documento formal sobre sus funciones?				
	2	¿La dirección le comunica con anticipación de las reuniones que se van a realizar?				
	3	¿Se le informa mediante un documento formal la realización de actividades institucionales?				
	Comunicación de los niveles inferiores a los superiores					
	4	¿Considera que los comentarios o sugerencias que le hace a la dirección de la Institución son tomados en cuenta?				
	5	¿Le permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibió de parte de la dirección de la Institución?				
	6	¿Cuándo informa sobre un avance a través de un medio virtual la dirección de la Institución le responde clara y oportunamente?				
Comunicación entre iguales						

	7	¿Hay una coordinación fluida entre las distintas áreas para realizar una actividad institucional?								
	8	¿Se designan funciones con los docentes de la misma área para desarrollar las actividades de manera correcta?								
	9	¿Existe una coordinación entre compañeros de la misma área para la solución de problemas?								
	Comunicación positiva									
	10	¿Considera que la comunicación positiva entre docentes de la institución es importante?								
	11	¿Una adecuada comunicación entre docentes permitirá buenos resultados para la institución?								
	12	¿Se comunica adecuadamente con sus colegas sobre actividades de la Institución?								
	Habilidades para la comunicación									
	13	¿Considera que las habilidades comunicativas son importantes para la labor docente?								
	14	¿Practica las diferentes habilidades comunicativas en sus labores diarias?								
	15	¿Escucha activamente las diferentes actividades programadas por la institución?								
	Comunicación externa	Comunicación permanente con el público								
		16	¿Toma en cuenta las quejas y opiniones de los padres de familia?							
		17	¿Considera que los docentes están realizando una permanente comunicación con los padres de familia?							
		Comunicación fluida con el público								
18		¿Mantiene informados de manera fluida a los padres de familia sobre las actividades de la Institución?								
19		¿La comunicación que tiene con los padres de familia de su aula es activa y fluida?								
20		¿Mantiene comunicación fluida con los padres de familia sobre el avance de sus hijos e hijas?								
Información oportuna y adecuada hacia el público										
21		¿Los comunicados para los padres de familia lo realizan dentro del plazo establecido?								
22		¿Instruye a los padres de familia al momento de realizar un trámite documentario en la Institución?								
Comunicación creativa con el público mediante herramientas virtuales										
23		¿Utiliza las redes sociales para estar en comunicación con los padres de familia?								
24		¿Utiliza recursos virtuales para que la comunicación sea creativa con los estudiantes?								
25		¿Los estudiantes están aprendiendo mucho mejor mediante el uso de una comunicación creativa?								

Instrumento: Variable Productividad laboral

ENCUESTA PARA ANALIZAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA IE N° 151 MICAELA BASTIDAS – OCTUBRE 2020.

Estimado colaborador, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca de la productividad laboral en su institución educativa; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa “X” a la alternativa que exprese su punto de vista.

Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, seleccione el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3); Casi Siempre (4), Siempre (5)

CUESTIONARIO II

Variable: productividad laboral						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Eficiencia	Uso adecuado del tiempo					
	1	¿Cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?				
	2	¿Utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?				
	3	¿Considera que el uso del tiempo es importante en la labor docente?				
	Uso adecuado de los recursos virtuales					
	4	¿Utiliza los recursos virtuales que brinda la Institución para cumplir con sus actividades de clase?				
	5	¿Utiliza los recursos virtuales teniendo en cuenta las necesidades de sus estudiantes?				
	6	¿Utiliza los recursos virtuales para diversas actividades designadas por la institución?				
	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados					
7	¿Logra obtener los resultados esperados utilizando los recursos virtuales?					
8	¿Coopera con los docentes para el logro de los resultados previstos con el uso de los diferentes recursos virtuales?					
Habilidades o cualidades para la labor que ejerce						
9	¿Muestra habilidades en las labores que realiza como docente?					

Eficacia	10	¿Muestra destreza en su labor docente?					
	11	¿Aplica la creatividad en su labor docente?					
	12	¿Considera que sus habilidades o cualidades son esenciales en la coyuntura que vivimos para nuestra labor docente?					
	Realizar actividades acorde a las objetivos planteados						
	13	¿Usted cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?					
	14	¿Usted cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?					
	15	¿Existe un alto nivel de su participación para lograr los objetivos planteados en la institución?					
	16	¿Realiza actividades creativas para el logro de competencias de sus estudiantes?					
	Adaptación al cambio						
	17	¿El rendimiento que presenta en el trabajo es el esperado por la Institución?					
18	¿Usted muestra interés por superarse en sus labores diarias?						
19	¿Su rendimiento laboral es el mismo durante la semana?						
20	¿Usted apoya y promueve nuevos planes y procesos en su Institución Educativa?						

Anexo 5
Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Eficiencia							
1	¿Cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?	X		X		X		
2	¿Utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
3	¿Considera que el uso del tiempo es importante en la labor docente?	X		X		X		
4	¿Utiliza los recursos virtuales que brinda la Institución para cumplir con sus labores?	X		X		X		
5	¿Utiliza los recursos virtuales teniendo en cuenta las necesidades de sus estudiantes?	X		X		X		
6	¿Utiliza los recursos virtuales para diversas actividades designadas por la institución?	X		X		X		
7	¿Logra obtener los resultados esperados utilizando los recursos virtuales?	X		X		X		
8	¿Coopera con los docentes para el logro de los resultados previstos con el uso de los diferentes recursos virtuales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Comunicación externa							
9	¿Usted muestra habilidad en las labores que realiza?	X		X		X		
10	¿Usted muestra destreza al brindar su servicio?	X		X		X		

11	¿Aplica creatividad en su labor docente?	X		X		X		
12	¿Considera que sus habilidades o cualidades son esenciales en la coyuntura que vivimos para nuestra labor?	X		X		X		
13	¿Usted cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?	X		X		X		
14	¿Usted cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?	X		X		X		
15	¿Existe un alto nivel de su participación para lograr los objetivos planteados en la institución?	X		X		X		
16	¿Realiza actividades creativas para el logro de competencias de sus estudiantes?	X		X		X		
17	¿El rendimiento que presenta en el trabajo es el esperado por la Institución?	X		X		X		
18	¿Usted muestra interés por superarse en sus labores diarias?	X		X		X		
19	¿Su rendimiento laboral es el mismo durante la semana?	X		X		X		
20	¿Usted apoya y promueve nuevos planes y procesos en su Institución Educativa?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firma del Experto Informante.
Dr. Paca Pantigoso, Flabio
Romeo
DNI: 01212856

Firma del Experto Informante.
Dr. Candia Menor, Marco
Antonio
DNI: 10050551

Firma del Experto Informante.
Dr/ Mg: Ledesma Cuadros
Mildred Jénica
DNI: 09936465

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : EFICIENCIA							
1	¿Cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?	X		X		X		
2	¿Utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
3	¿Considera que el uso del tiempo es importante en la labor docente?	X		X		X		
4	¿Utiliza los recursos virtuales que brinda la Institución para cumplir con sus labores?	X		X		X		
5	¿Utiliza los recursos virtuales teniendo en cuenta las necesidades de sus estudiantes?	X		X		X		
6	¿Utiliza los recursos virtuales para diversas actividades designadas por la institución?	X		X		X		
7	¿Logra obtener los resultados esperados utilizando los recursos virtuales?	X		X		X		
8	¿Coopera con los docentes para el logro de los resultados previstos con el uso de los diferentes recursos virtuales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : EFICACIA							
9	¿Usted muestra habilidad en las labores que realiza?	X		X		X		
10	¿Usted muestra destreza al brindar su servicio?	X		X		X		
11	¿Aplica creatividad en su labor docente?	X		X		X		

12	¿Considera que sus habilidades o cualidades son esenciales en la coyuntura que vivimos para nuestra labor?	X		X		X		
13	¿Usted cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?	X		X		X		
14	¿Usted cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?	X		X		X		
15	¿Existe un alto nivel de su participación para lograr los objetivos planteados en la institución?	X		X		X		
16	¿Realiza actividades creativas para el logro de competencias de sus estudiantes?	X		X		X		
17	¿El rendimiento que presenta en el trabajo es el esperado por la Institución?	X		X		X		
18	¿Usted muestra interés por superarse en sus labores diarias?	X		X		X		
19	¿Su rendimiento laboral es el mismo durante la semana?	X		X		X		
20	¿Usted apoya y promueve nuevos planes y procesos en su Institución Educativa?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firma del Experto Informante.
Dr. Paca Pantigoso, Flabio
Romeo
DNI: 01212856

Firma del Experto Informante.
Dr. Candia Menor, Marco
Antonio
DNI: 10050551

Firma del Experto Informante.
Dr/ Mg: Ledesma Cuadros
Mildred Jénica
DNI: 09936465

Anexo 6
Carta de presentación de la Universidad César Vallejo



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima, SJL. 13 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 440 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Lic. Cleto Roca Tapia
Director de la institución educativa
N° 151 “Micaela Bastidas”

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **LOPEZ CATARI AMELIA CAROL**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LOPEZ CATARI AMELIA CAROL**, Identificado (a) con DNI N.º 44021171 y código de matrícula N° 6000018612; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE N° 151 MICAELA BASTIDAS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Rafael Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Anexo 7
Consentimiento informado de parte de la institución



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Cruz de Motupe, 29 de Octubre del 2020

OFICIO N° 151 -2020/D I.E.N°151"MB"/UGEL-05-SJL/EA

Señor:

Dr. Raul Delgado

JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO UCV

Presente.-

**ASUNTO: COMUNICA ACEPTACION DE INVESTIGACION EN
ESTA CASA DE ESTUDIOS**

REF. : Carta P. 440 – 2020 EPG – UCV LE

Tengo el honor de dirigirme a su digno Despacho para saludarlo cordialmente y a su vez, hacer de su conocimiento que mi Despacho da por aceptada la solicitud presentada por la estudiante de posgrado **LOPEZ CATARI AMELIA CAROL** del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis): **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE N° 151 MICHAELA BASTIDAS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020.** Con la finalidad de que pueda aplicar los instrumentos en esta casa de estudios, a quien se le brindará las facilidades.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



JUAN CLETO ROCA TAPIA
DIRECTOR
I.E. N° 151 "MB" UGEL 05-SJL-EA
DIA: 29 - 10 - 2020

Anexo 8 Base de datos de la prueba piloto

123.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 45 de 45 variables

	V1D1 P1	V1D1 P2	V1D1 P3	V1D1 P4	V1D1 P5	V1D1 P6	V1D1 P7	V1D1 P8	V1D1 P9	V1D1P1 0	V1D1P1 1	V1D1P1 2	V1D1P1 3	V1D1P1 4	V1D1P1 5	V1D2P1 6	V1D2P1 7	V1D2P1 8	V
1	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
6	1	5	4	2	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
7	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
11	3	2	3	4	5	1	2	2	2	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4
12	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
13	4	2	3	1	2	3	2	3	3	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4
14	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
16
17
18
19
20
21
22

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

Google Chrome

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

12:13 a. m. 2/01/2021



Visible: 45 de 45 variables

	V1D2P1 9	V1D2P2 0	V1D2P2 1	V1D2P2 2	V1D2P2 3	V1D2P2 4	V1D2P2 5	V2D1 P1	V2D1 P2	V2D1 P3	V2D1 P4	V2D1 P5	V2D1 P6	V2D1 P7	V2D1 P8	V2D2 P9	V2D2P1 0	V2D2P1 1	V
1	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
6	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4
12	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
13	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4
16
17
18
19
20
21
22

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

123.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 45 de 45 variables

	V2D2P1 2	V2D2P1 3	V2D2P1 4	V2D2P1 5	V2D2P1 6	V2D2P1 7	V2D2P1 8	V2D2P1 9	V2D2P2 0	var							
1	4	4	5	4	3	4	4	4	5								
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4								
3	5	4	5	5	4	4	5	4	4								
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4								
6	5	4	5	4	4	5	5	5	4								
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4								
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5								
9	5	5	5	4	4	5	5	5	5								
10	4	5	5	5	4	5	5	5	4								
11	5	5	5	4	4	5	4	4	5								
12	5	5	5	4	4	4	5	4	3								
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3								
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4								
15	5	5	5	5	4	4	5	4	5								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

12:16 a. m. 2/01/2021

Fiabilidad de la variable comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,923	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La dirección de su Institución le comunica mediante un documento formal sobre sus funciones?	99,07	118,924	,373	,909
2. ¿La dirección le comunica con anticipación de las reuniones que se van a realizar?	98,80	113,600	,719	,899
3. ¿Se le informa mediante un documento formal la realización de actividades institucionales?	98,73	119,781	,613	,902
4. ¿Considera que los comentarios o sugerencias que le hace a la dirección de la Institución son tomadas en cuenta?	99,33	122,810	,307	,909
5. ¿Le permiten hacer retroalimentación acerca de la información que recibió de parte de la dirección de la Institución?	99,33	126,095	,125	,915

6.¿Cuándo informa sobre un avance a través de un medio virtual la dirección de la Institución le responde clara y oportunamente?	99,33	121,238	,382	,907
7.¿Hay una coordinación fluida entre las distintas áreas para realizar una actividad institucional?	99,00	114,857	,714	,899
8.¿Se designan funciones con los docentes de la misma área para desarrollar las actividades de manera correcta?	98,80	112,457	,840	,896
9.¿Existe una coordinación entre compañeros de la misma área para la solución de problemas?	99,00	117,286	,590	,902
10.¿Considera que la comunicación positiva entre docentes de la institución es importante?	97,93	124,495	,454	,905
11.¿Una adecuada comunicación entre docentes permitirá buenos resultados para la institución?	97,93	125,352	,385	,906
12.¿Se comunicas adecuadamente con sus colegas sobre actividades de la institución?	98,73	112,924	,849	,896
13.¿Considera que las habilidades comunicativas son importantes para la labor docente?	97,93	125,352	,536	,905
14.¿Practica las diferentes habilidades comunicativas en sus labores diarias?	98,60	120,829	,658	,902
15.¿Escucha activamente las diferentes actividades programadas por la institución?	98,53	118,552	,780	,899

16. ¿Toma en cuenta las quejas y opiniones de los padres de familia?	98,33	121,952	,583	,903
17. ¿Considera que los docentes están realizando una permanente comunicación con los padres de familia?	98,73	121,638	,727	,902
18. ¿Mantiene informados de manera fluida a los padres de familia sobre las actividades de la Institución?	98,13	121,124	,817	,901
19. ¿La comunicación con los padres de familia es activa y fluida?	98,47	120,124	,556	,903
20. ¿Mantiene comunicación fluida con los padres de familia sobre el avance de sus hijos e hijas?	98,47	124,981	,389	,906
21. ¿Los comunicados para los padres de familia lo realiza dentro del plazo establecido?	98,53	120,695	,541	,903
22. ¿Instruye a los padres de familia al momento de realizar un trámite documentario en la Institución?	98,67	120,524	,532	,903
23. ¿Utiliza las redes sociales para estar en comunicación con los padres de familia?	98,47	122,838	,245	,912
24. ¿Utiliza recursos virtuales para que la comunicación sea creativa con los estudiantes?	98,33	123,667	,457	,905
25. ¿Los estudiantes están aprendiendo mejor mediante el uso de una comunicación creativa?	98,40	126,114	,378	,906

Fiabilidad de la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,905	,912	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?	85,13	36,410	,860	,890
2. ¿Utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?	85,13	38,267	,904	,890
3. ¿Considera que el uso del tiempo es importante en la labor docente?	84,67	43,095	,420	,903
4. ¿Utiliza los recursos virtuales que brinda la Institución para cumplir con sus actividades de clase?	85,00	42,286	,237	,913
5. ¿Utiliza los recursos virtuales teniendo en cuenta las necesidades de sus estudiantes?	84,80	41,457	,614	,899
6. ¿Utiliza los recursos virtuales para diversas actividades designadas por la institución?	84,87	42,124	,482	,902
7. ¿Logra obtener los resultados esperados utilizando los recursos virtuales?	85,47	44,267	,141	,910
8. ¿Coopera con los docentes para el logro de los resultados previstos con el uso de los diferentes recursos virtuales?	85,27	40,638	,517	,901

9. ¿Muestra habilidades en las labores que realiza como docente?	85,07	41,210	,628	,898
10. ¿Muestra destreza en su labor docente?	84,93	40,495	,729	,896
11. ¿Aplica creatividad en su labor docente?	84,93	41,210	,615	,899
12. ¿Considera que sus habilidades o cualidades son esenciales en la coyuntura que vivimos para nuestra labor docente?	84,73	41,352	,678	,898
13. ¿Usted cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?	84,93	39,352	,721	,895
14. ¿Usted cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?	84,60	42,543	,629	,900
15. ¿Existe un alto nivel de su participación para lograr los objetivos planteados en la institución?	85,00	42,143	,469	,902
16. ¿Realiza actividades creativas para el logro de competencias de sus estudiantes?	85,33	41,524	,565	,900
17. ¿El rendimiento que presenta en el trabajo es el esperado por la Institución?	84,87	41,695	,550	,900
18. ¿Usted muestra interés por superarse en sus labores diarias?	84,73	41,352	,678	,898
19. ¿Su rendimiento laboral es el mismo durante la semana?	85,20	43,314	,337	,905
20. ¿Usted apoya y promueve nuevos planes y procesos en su Institución Educativa?	85,20	41,600	,381	,906

Anexo 9

Base de datos y resultados de la hipótesis en SPSS

BASE DE DATOS TESIS 1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	V1D1 P1	V1D1 P2	V1D1 P3	V1D1 P4	V1D1 P5	V1D1 P6	V1D1 P7	V1D1 P8	V1D1 P9	V1D1P1 0	V1D1P1 1	V1D1P1 2	V1D1P1 3	V1D1P1 4	V1D1P1 5	SUM_V1 D1	BAR_V1 D1	V1D2P1 6
1	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	63	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48	2	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	61	3	4
4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	53	2	3
5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	66	3	5
6	1	5	4	2	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	56	3	5
7	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	60	3	4
8	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	3	5
9	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	3	5
10	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	68	3	5
11	3	2	3	4	5	1	2	2	2	4	5	3	5	4	3	48	2	5
12	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	64	3	4
13	4	2	3	1	2	3	2	3	3	5	5	2	5	3	3	46	2	4
14	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	3	5
15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	58	3	4
16	5	3	4	2	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	57	3	4
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	3	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74	3	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	64	3	5
20	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	61	3	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	3	5
22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	70	3	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

01:25 a.m. 03/01/2021

Tabla cruzada Comunicación Organizacional*Productividad Laboral

		Productividad Laboral		
			Buena	Total
Comunicacion Organizacional	Regular	Recuento	8	8
		% del total	11,8%	11,8%
	Buena	Recuento	60	60
		% del total	88,2%	88,2%
Total		Recuento	68	68
		% del total	100,0%	100,0%

Tabla cruzada Comunicación interna*Productividad Laboral

		Productividad Laboral		
			Buena	Total
Comunicacion interna	Regular	Recuento	7	7
		% del total	10,3%	10,3%
	Buena	Recuento	61	61
		% del total	89,7%	89,7%
Total		Recuento	68	68
		% del total	100,0%	100,0%

Tabla cruzada Comunicación externa*Productividad Laboral

		Productividad Laboral		
			Buena	Total
Comunicacion externa	Regular	Recuento	12	12
		% del total	17,6%	17,6%
	Buena	Recuento	56	56
		% del total	82,4%	82,4%
Total		Recuento	68	68
		% del total	100,0%	100,0%

Correlaciones

			Comunicación interna	Comunicación externa	Comunicación Organizacional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,552**	,898**	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	68	68	68	68
	Comunicación externa	Coeficiente de correlación	,552**	1,000	,847**	,550**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	68	68	68	68
	Comunicación Organizacional	Coeficiente de correlación	,898**	,847**	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	68	68	68	68
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,632**	,550**	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	68	68	68	68

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