



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación organizacional en la productividad laboral en la
empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Paz Allende, Vilma Samanta (ORCID: 0000-0002-4578-8423)

ASESORA:

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre Rosa, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por enseñarme la importancia de valorar el esfuerzo que uno logra día a día y así incentivarnos a seguir mejorando en nuestra vida personal y profesional, así también por el apoyo de todos mis familiares y compañeros quienes alentaban en los buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre Rosa, mi padre Luis y hermano Luis por impulsarme a seguir adelante, así también a mis abuelos Marujita y Jorge; Clara y Humberto que me guiaron para llegar a cumplir mi meta universitaria; así también a la Universidad César Vallejo que dentro de estos 5 años han brindado sus conocimientos para convertirme en una buena profesional.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	13
3.1 Tipo y Diseño de investigación	13
3.2 Operacionalización de variables	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
Referencias	
Anexos	

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018. Con dicho propósito se ha tenido como base las teorías sobre el Modelo retroactivo de la comunicación a la interacción sistémica, que está basado sobre el proceso de la retroalimentación bajo un mecanismo de control y poder influenciar la comunicación en dicho proceso, ya que con ello facilita el entendimiento del contenido que desean transmitir y sobre la necesidad de continuar utilizando ese mensaje o, en caso contrario, la necesidad de utilizar otro tipo de discurso; y el método de Lawlor, considera la productividad como una medición global del desempeño de las organizaciones respecto de los cinco elementos siguientes: objetivos, eficiencia, eficacia, comparabilidad y tendencias progresivas. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal y de método hipotético deductivo. La técnica empleada fueron las encuestas, utilizando el instrumento más conocido: los cuestionarios, basado en la escala de Likert para medir dichas variables en una población y muestra de 200 trabajadores de la empresa Transporte Meridian SAC. La finalidad de esta investigación fue corroborar que existe influencia positiva de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito del Callao, año 2018.

Palabras clave: comunicación, comunicación organizacional, productividad laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of organizational communication on labor productivity in the company of Meridian Transport SAC, in the district of El Callao, 2018. With this purpose, we have based the theories on the retroactive model of communication to the systemic interaction, which is based on the feedback process under a control mechanism and can influence the communication in said process, since this facilitates the use of the message that you want to transmit and the need to continue using this message or otherwise, the need to use another type of discourse; and the Lawlor method, considers productivity as a global measure of the performance of organizations with respect to the following five elements: objectives, efficiency, effectiveness, comparability and progressive trends. The research was of the applied type with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, a causal explanatory level and a hypothetical deductive method. The technique used was the surveys, using the best known instrument: the questionnaires, the Likert scale to measure these variables in a population and sample of 200 workers of the company Transporte Meridian SAC. The purpose of this investigation was to corroborate that there is a positive influence on organizational communication in labor productivity in the company of Meridian Transport SAC, Callao district, 2018.

Keywords: communication, organizational communication, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Con el progreso tecnológico, se han implantado nuevas técnicas o herramientas que logran comunicarse de manera más instantánea y efectiva. Paletta & Vieira (2018) mencionan que las organizaciones deberán afrontar las innovaciones tecnológicas en la cual simplifique los procesos en el entorno digital, generando de manera efectiva la gestión de información digital. Es así que en las organizaciones se ven reflejadas haciendo uso de nuevos sistemas como el intranet y extranet, enviando o adquiriendo información vía email o páginas de internet; desarrollándose principalmente en las áreas el cumplimiento de sus funciones y objetivos donde buscan nuevas soluciones a las tareas encomendadas. Para ello, es importante recalcar que el trabajador debe estar siempre comunicado ya que con la innovación de sistemas e intercambios de información debe tener conocimiento de las acciones que se modifican o realizan para sus futuras decisiones.

A nivel internacional los cambios políticos, sociales, el crecimiento del mercado junto a la competitividad y la globalización son componentes que influyen en los avances de las organizaciones, por lo que las altas direcciones involucran sus empresas en la mejora continua. Silveira (2018) menciona que la logística llevada a cabo por las empresas, optimiza los mecanismos de transporte, aumentando la fluidez y la competitividad territorial, interfiriendo en la reordenación de varias zonas del territorio. Por consiguiente, en el rubro del transporte de carga terrestre es considerado de gran valor dentro del sistema logístico, debido a que trasladan las mercancías hacia los consumidores finales, cumpliendo así sus procesos de manera eficientemente productiva.

A nivel nacional, el transporte de carga terrestre desarrolla una variedad de actividades según necesidad de la población, bien sea traslado de alimentos entre las regiones, de los terminales portuarios hacia los almacenes temporales e incluso terminando su ciclo en la entrega a los consumidores finales. Cabe resaltar, que para cumplir dichas actividades deben considerar al factor principal de toda organización, es decir el capital humano, quienes deben tener el mayor nivel de valorización encontrándose identificados y comprometidos con la empresa, logrando cumplir las tareas encomendadas reflejándose en una buena

productividad. En la actualidad existen distintas maneras de mantener motivados a dicho personal, donde el principal valor de todo ello, es la comunicación.

A inicios del presente siglo, la forma de comunicarse a dado un giro de 360° donde la tecnología ha desarrollado positivamente a favor de las organizaciones, facilitando enviar o difundir información en tiempo real. Sánchez (2011) mencionó en su libro: “El éxito del administrador depende en gran medida de su capacidad para comunicarse de una manera eficaz” (p. 148). Es así donde las organizaciones desarrollan distintos tipos de comunicación en la que transmiten entre los altos directivos como los trabajadores de manera formal, informal; así también dependiendo del sentido, es decir, la comunicación vertical ascendente, donde identifica y hace saber que ocurre en la organización. Así también García (2011) mencionó en su libro, que la productividad se desarrolla con los insumos empleados o elementos que logran la realización de los productos. (p. 17); donde los factores de medición e incluso la permeabilidad al cambio son parte de que puedan generar una buena productividad.

A nivel local, Transporte Meridian SAC entidad establecida en el rubro de transporte de carga terrestre debe fomentar en los trabajadores la comunicación clara y directa, que debe prevalecer principalmente por la alta dirección como también por los trabajadores operativos; ya que mantienen una forma de comunicarse desordenada, es decir los trabajadores no respetan los niveles jerárquicos para el requerimiento de alguna necesidad, bien sea porque su jefe inmediato no le da solución o respuesta ante cualquier solicitud; es así que la comunicación tiene una importante tarea que es escuchar, prestar atención y comentar al respecto de lo que está ocurriendo; ya que eso determinaría la alta rentabilidad y satisfacción que generan los trabajadores en sus labores diarias, caso contrario estaría perjudicando el prestigio y la economía que tiene dicha empresa.

Es así que se evidenció que en la comunicación organizacional de Transporte Meridian no existe un proceso formal de comunicarse, lo cual causa una comunicación informal en los trabajadores dando como consecuencia la falta de comunicación vertical ascendente en dicha empresa; es por eso que la productividad que generan los trabajadores de Transporte Meridian SAC no existen

factores que puedan medirlas, dado que hay trabajadores que tienen permeabilidad al cambio generándose así el déficit de la aplicación de las 3 E. De seguir persistiendo dicho problema la productividad esperada de la empresa se verá afectada en su rentabilidad, por ende, se recomienda realizar un ajuste en cuanto a la comunicación, a fin de lograr los propósitos trazados.

Por lo tanto, se vio necesario realizar dicha investigación para encontrar las alternativas de mejora, con el fin de generar un orden en la organización y poder mejorar los procedimientos en menores tiempos establecidos de forma adecuada para el beneficio de la empresa y del trabajador.

La investigación estuvo basada principalmente en la importancia de la comunicación organizacional donde debe ser considerada por todos los trabajadores de una organización; bien sea para cumplir un objetivo personal, objetivo estratégico, tareas y funciones encomendadas, lo cual dependerá de cuan involucrado está el trabajador con la empresa, es así donde el bajo nivel de productividad de dichos trabajadores da como consecuencia la alta rotación, la generación de los rumores de insatisfacción de los trabajadores ocasionando un malestar o conflicto dentro de la organización, perjudicando la productividad de cada trabajador e incluida la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Según Flores (2018) El objeto de esta investigación doctoral fue establecer las teorías de la información en la correspondencia existente en la comunicación organizacional y la prevención de riesgos laborales, examinando estrategias y métodos de comunicación en instituciones españolas e internacionales. En las conclusiones detalladas de esta investigación indica que puso en práctica las diferentes estrategias de comunicación para establecer unas técnicas que permita acercarse a su público objetivo, los empleados y con el resto de stakeholders, por medio de áreas de comunicación o recursos humanos.

Viera (2016) el objetivo de estudio fue determinar las ocurrencias de las destrezas de comunicación interna del GADM-C Guano en el perfeccionamiento institucional. En las conclusiones detalladas en esta investigación resaltaron la falta de comunicación entre las jefaturas, autoridades con los trabajadores, dando como resultados no óptimos para el desarrollo de la empresa.

Tipantuña (2015) el objetivo fue conocer los acontecimientos de la comunicación al desempeñar funciones como colaborador en la Empresa Paris Quito SA. En las conclusiones detalladas en esta investigación, el autor confirmó que, la comunicación inspira positivamente al desempeño laboral, debido a que mayor comunicación entre los jefes y trabajadores, mayor desempeño que demuestran.

Pascual (2015) el objetivo principal en esta tesis fue examinar si el nivel más alto de actividad física y el estado de cambio respecto a la rutina se vincula con un nivel mayor de satisfacción y productividad laboral del personal sanitario del hospital "Infanta Elena" de Huelva. En las conclusiones detalladas, el investigador indicó que a mayor actividad física, mayor satisfacción laboral; y en cuanto a la productividad laboral hubo ausentismo debido a problemas de salud en los 7 días, por lo cual no han podido indicar la correlación entre la satisfacción y el rendimiento laboral.

Cuamea (2017) fin mostrar la vinculación existente entre la participación del empleo de los servicios en productividad laboral. En las conclusiones que detalla esta investigación, el investigador afirmó que existen servicios que presentan

impactos positivos de sus factores fructuosos en la productividad laboral, como son los servicios de transportes, correos y almacenamiento.

Márquez J., et al. (2017) El objetivo fue demostrar la importancia de un departamento encargado de dirigir la comunicación institucional y las relaciones públicas en los aeropuertos internacionales. Las conclusiones detalladas por los autores, el estudio desvela que el flujo de la comunicación en la entidad privada no es eficiente, la cultura e identidad de la institución no son claras, ni definidas, al igual que las políticas y estándares comunicacionales establecidos para la difusión del mensaje.

Abdur et al., (2016) El plan de estudio fue analizar la repercusión de la mala salud de los trabajadores del sector informal en la productividad laboral, las ganancias futuras y los gastos relacionados con la atención médica. En sus conclusiones, el autor menciona que si bien el sector informal es quien más contribuye a la economía de Bangladesh, los trabajadores de este sector apenas tienen protección financiera, por lo que este estudio proporcionó pistas fundamentales para brindar protección financiera y social a los trabajadores del sector informal en Bangladesh.

Haroon, H. & Dad, H. (2018) El objetivo fue explorar el impacto de la comunicación en el desempeño organizacional en las universidades. En las conclusiones detallan los autores, que hubo un efecto significativo de la comunicación organizacional en el desempeño organizacional.

Mugtabarovna, L., et al. (2015) El objetivo fue de investigar las peculiares de la formación de identidad corporativa. En las conclusiones detalladas por los autores, mencionan que los aspectos de la gestión de la cultura corporativa ya que influyen a gran escala en los métodos de formación y mantenimiento de la identidad corporativa del personal.

Mardiah, I., et al. (2017) El propósito fue examinar de modo que los aspectos: factores humanos, el medio ambiente, la condición laboral, el liderazgo, el tipo de trabajo, el nivel de dificultad, influyen en el valor de la productividad laboral. En las conclusiones detalladas por los autores, mencionan que la cantidad de salario

influye en la productividad laboral, no obstante, la edad y la experiencia no afecta la productividad laboral.

Lee, J. (2015) El objetivo de este estudio fue proponer medidas para mejorar la productividad. En las conclusiones mostradas como el factor más importante en la rentabilidad de la productividad laboral, las variables de productividad de los hospitales públicos, debido a que ejercen un impacto significativo en la productividad y la eficiencia de los hospitales públicos.

Chrisman, J., et al., (2017) Mencionan que las empresas familiares como las no familiares deben estar alineadas los intereses de los propietarios y de los empleados, sin embargo, las empresas familiares experimentan una menor productividad laboral debido a los problemas de selección adversos derivados de la clasificación y atenuación del mercado. Es importante destacar que la compensación de incentivos indica a los empleados potenciales que el desempeño será recompensado, lo que debería mejorar la productividad laboral relativa en las empresas familiares al reducir la selección adversa.

Miranda & Pastor (2015) la meta fue establecer vinculación entre la Comunicación corporativa y el Clima Social en los recursos humanos de la Municipalidad del Departamento de Lambayeque. En las conclusiones, los investigadores encontraron mayor comunicación en el mando medio de la empresa, así también recomendaron la difusión de información hacia todos los trabajadores, en la cual puedan mejorar el clima laboral dentro de ella.

Daniel (2015) el propósito fue saber la analogía de la comunicación y la calidad del servicio en referida Gerencia. En las conclusiones detalladas en la investigación, afirmó que, si existe concordancia entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio, lo que si el nivel baja en una, también baja en la otra variable, dependen una de otra.

Pizarro (2017) el plan era determinar la vinculación entre motivación y productividad laboral en el personal de admisión en dicha institución. Las conclusiones detalladas en esta investigación, afirmó que, si tienen ilación en ambas variables en los trabajadores de la Oficina de Admisión.

Zavaleta (2017) el propósito fue establecer el vínculo entre motivación y productividad laboral en los empleados de las estaciones policiales. En las conclusiones detalladas, indican las deducciones de la investigación donde determinan que no existe relación en ambas variables antes mencionadas.

Torres (2015) el fin fue comprobar la influencia de la Satisfacción en la rentabilidad laboral con la teoría de la discrepancia en dichos sectores. En las conclusiones detalladas por el autor, mencionó que la satisfacción laboral afecta efectivamente en la productividad laboral, a consecuencia de que los trabajadores sienten un buen trato de sus superiores, así también son remunerados de manera satisfactoria, lo cual resulta un mejor ambiente generando mayor productividad laboral.

Cobo (2003) propone el Modelo Retroactivo de la Comunicación a la interacción Sistémica, el cual es denominado “retroactivo”, en el cual considera algunos elementos que se generan de la mezcla de estructuras y múltiples métodos, patrones comunicativos, los inicios de la cibernética actual y de otros pensamientos de la doctrina de sistemas. Es así que por feedback se entiende la respuesta del contenido que es enviado a quien, ya sea individuo, máquina u organización, que se desempeña como emisor. Esta retroalimentación, será esencial para alcanzar una comunicación adecuada, es decir, la información de respuesta que va del receptor a la fuente del mensaje, hace que la comunicación sea un proceso dinámico, de ida y vuelta. Es por ello, que el feedback ayuda a que la comunicación sea más segura, ya que una respuesta positiva confirmará a la fuente de la comunicación que el mensaje ha conseguido su fin, o, por lo adverso, que una retroacción negativa, informará a la fuente que la intención del mensaje no se ha conseguido.

Con el avance de la tecnología han mejorado las formas de comunicarse, lo cual afecta directamente en las organizaciones logrando comunicarse eficazmente. La comunicación es lo más utilizado en el día a día, bien sea transmitir algún mensaje dirigido hacia un público específico. Sánchez (2011) menciona “El éxito del administrador deriva de su gran potencial para comunicarse de una manera eficaz” (p. 148).

Así también Sánchez (2011) define que la comunicación que se realiza en las organizaciones es similar al sistema nervioso en el cuerpo humano, es decir, donde la persona siente o percibe los factores externos e internos dirigidos al cerebro en la cual toman decisiones para que sean ejecutadas.

Dimensión (1) Comunicación Formal, Sánchez (2011) menciona que la organización define y redefine procesos de acuerdo a sus necesidades o medios que permiten enviar los mensajes a sus destinatarios, ya sea por Internet o correo electrónico; estos medios muestran como está estructurada la organización, comprometiendo al emisor y al receptor. Indicador (1) Red de cadena Serial, Sánchez (2011) menciona que es la manera que se trasmite por ambos lados la cadena de mando; Indicador (2) Red de rueda, Sánchez (2011) menciona que es la manera que se transmite entre ambos (líder y los miembros del equipo); Indicador (3) Red multicanal, Sánchez (2011) menciona que es la manera libre de transmitir entre todos los miembros de un específico equipo.

Dimensión (2) Comunicación Informal, Sánchez (2011) define que cuando la comunicación fluye libremente entre los miembros de la organización recibe el calificativo de informal [...] este tipo de comunicación puede producirse en cualquier lugar de la organización, y los canales que emplean no se ciñen a los definidos oficialmente por la organización, sino que son sus miembros lo que los crean y diseñan, puenteando si es preciso la cadena de mando sin respetar la jerarquía establecida. Indicador (1) La cadena de eslabones simples, Sánchez (2011) menciona que El individuo A cuenta el rumor a B, quien a su vez le cuenta a C, quien a su vez le cuenta a D, y así sucesivamente. Este tipo de cadena distorsiona la información hasta que deja de ser reconocible; Indicador (2) La cadena de chismes, Sánchez (2011) menciona que el individuo A busca a personas indiscriminadamente para contarles el rumor; Indicador (3) Racimo o grupos, Sánchez (2011) menciona que el individuo A selecciona y decide a quién contar el rumor, por ejemplo, a C, D y F. El individuo F, a su vez, selecciona y cuenta el rumor a I y a H, y este último selecciona a J y le cuenta el rumor. Así la información solamente viaja a las personas seleccionadas.

Dimensión (3) Comunicación Vertical Ascendente, Sánchez (2011) define que existe una excesiva distancia entre los directivos situados en la cúspide de la

organización y el lugar donde está situada dicha información, una de las funciones de la cadena de mando es permitir que la información ascienda de un nivel a otro de la pirámide organizativa desde la base hasta la cúspide. Indicador (1) Información sobre desempeño, (Sánchez, 2011) menciona que se relaciona con la retroalimentación, ya que es la validación del mensaje que inicia el emisor hacia el receptor; Indicador (2) Quejas y sugerencias, Sánchez (2011) menciona que los trabajadores pueden dar a conocer sus opiniones y comentarios hacia la alta dirección; Indicador (3) Excepciones, Sánchez (2011) menciona que cuando existen desviaciones en el desempeño, éstas deben ser comunicadas a los niveles superiores de la organización.

Rodríguez & Gómez (1991) menciona que la productividad tiene una relación con las expresiones matemáticas producto entre insumos y a operacionalizar cuantitativamente, lo que ocasiona que no tenga importancia e interpretación adecuada.

Según García (2011) menciona que productividad se desarrolla con los insumos empleados o elementos que logran la realización de los productos.

Dimensión (1) Factores para Medir la Productividad, García (2011) menciona que existen 3 factores principales que se diferencian en su desarrollo, pero mantienen su equilibrio, pues dependen recíprocamente. Indicador (1) Factor Capital, García (2011) menciona que el factor capital está conformado por todos los elementos y/o componentes que desarrollan la actividad del negocio, es decir, son los activos fijos; Indicador (2) Factor Gente, García (2011) menciona que el factor gente es el complemento del capital, ya que uno depende del otro para elevar la productividad; Indicador (3) Factor Tecnología, García (2011) menciona que el factor tecnológico es el mecanismo que desarrolla la transmisión de información a través de medios electrónicos, sistemas o plataformas para la ejecución de actividades.

Dimensión (2) Permeabilidad al Cambio, García (2011) menciona que existen colaboradores que tienen ideas o deseos de mejorar los procesos de trabajo, pero se ve frustrada debido a que algún integrante del trabajo no desee innovar. Indicador (1) Resistencia al Cambio, García (2011) menciona que todas

las personas incluyendo uno mismo se resiste a innovar nuevas actividades en otros centros de trabajo; Indicador (2) Conformismo, García (2011) menciona que el conformismo es la actitud en personas que no buscan superar o crecer profesionalmente en el medio que le rodea; Indicador (3) Temor a la Crítica, García (2011) menciona que las personas que principalmente sufren este obstáculo son los trabajadores u operadores quienes pueden tener ideas innovadoras y creativas, pero tienen miedo a decirlas, ya que pueden ser rechazadas e incluso burladas por su superior directo o entre sus mismos compañeros.

Dimensión (3) Las 3 E, García (2011) menciona que son sinónimos de productividad, diferenciándolos en su significado. Indicador (1) Eficiencia, García (2011) menciona que es el enlace entre los recursos proyectados y los insumos utilizados. Es decir, busca cumplir su objetivo minimizando recursos; Indicador (2) Eficacia, García (2011) menciona que es el enlace entre los productos alcanzados y las metas que se tienen planeadas, es decir donde se emplea un tiempo en específico. Es decir, busca cumplir un deseo o anhelo; Indicador (3) Efectividad, García (2011) menciona que es la vinculación entre eficiencia y eficacia. Es decir, busca cumplir un deseo, en un menor tiempo y utilizando menos recursos.

El **problema general** de la investigación estuvo planteado por: ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?; así también tuvo como **problemas específicos**: (a) ¿Cuál es la influencia de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?, (b) ¿Cuál es la influencia de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018? y (c) ¿Cuál es la influencia de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?.

La investigación tuvo como justificación teórica los enfoques de las variables, lo cual permitió analizar y comprender con mayor claridad la influencia que presenta la problemática y propósitos de la investigación. Por consiguiente, se debe valorar las atribuciones de la investigación, debido que se utilizó las fuentes teóricas y la metodología, a fin de ostentar el valor que tienen las variables de este

estudio: comunicación organizacional en la productividad laboral, cuya finalidad fue mejorar el orden de la comunicación de la empresa Transportes Meridian.

La investigación tuvo como justificación metodológica, explicar sobre lo que contribuyó la elaboración de instrumentos, los cuales fueron validados así también dedujeron la confiabilidad, lo cual sirvió para contrastar las varianzas y puedan ser utilizado por diferentes investigadores. Para obtener una consecuencia positiva y veraz se admitió el uso de la metodología de investigación, para realizar los propósitos de la investigación.

La investigación tuvo como justificación práctica para la utilización como soporte o sustento por otros investigadores que se encuentren interesados en la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, en el distrito el Callao, año 2018. Este estudio se realizó con la razón de ordenar la comunicación dentro del centro de labores, con el cual se vea reflejado en la productividad laboral.

El **objetivo general** de la investigación estuvo planteada por: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; así mismo tuvo como **propósito específicos**: (a) Determinar la influencia de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; (b) Determinar la influencia de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; y (c) Determinar la influencia de la Comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

La **hipótesis general** de la investigación estuvo planteada por: Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; así mismo tuvo como **hipótesis específicas**: (a) Existe influencia significativa de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; (b) Existe influencia significativa de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte

Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; y (c) Existe influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación: Aplicada, McMillan & Shumacher (2005) detalla la investigación aplicada se basa en el progreso y el ejercicio de los conocimientos adquiridos (p. 23).

Nivel de la Investigación: Explicativo causal, Hernández, et al. (2014) van dirigidos a responder a la causa de un fenómeno físico o social; es decir su interés es explicar por qué ocurre dicho problema y en que contextos se presenta (p. 95).

Enfoque de la Investigación: Cuantitativo, debido a que utilizó los instrumentos de medición para corroborar las hipótesis usando los métodos estadísticos. Hernández, et al. (2014), se refiere a la recopilación de información para demostrar una hipótesis utilizando la medición y análisis estadístico, cuya finalidad es corroborar teorías (p. 4).

Método: Hipotético deductivo, Hernández, et al (2014), proceso que se genera de aseveraciones en característica de hipótesis y averigua objetar o adulterar las hipótesis, induciendo a los resultados que deben comprobarse con los resultados (p. 60).

Cabe resaltar que la presente investigación es de diseño no experimental, de naturaleza transversal descriptivo; Hernández, et al. (2014) nos menciona que es un estudio donde no se opera la variable, es decir solo se observa el problema en su contexto original para luego ser analizados. Así también, la investigación no experimental se clasifica en transeccionales o transversales y longitudinales. La investigación transversal se refiere al compendio de información en un momento determinado. Su finalidad es detallar los hechos de una o más variables en la población.

3.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	La comunicación que se realiza en las organizaciones es similar al sistema nervioso en el cuerpo humano, es decir, donde la persona siente o percibe los factores externos e internos dirigidos al cerebro en la cual toman decisiones para que sean ejecutadas (Sánchez, 2011, p. 174).	La comunicación es la principal herramienta que se debe emplear en la organización para la transmisión de información, con el fin de poder lograr cumplir los objetivos trazados.	COMUNICACIÓN FORMAL	RED DE CADENA SERIAL RED DE RUEDA RED MULTICANAL	(1 - 7)	ORDINAL	ENCUESTA / CUESTIONARIO
			COMUNICACIÓN INFORMAL	CADENA DE ESLABONES SIMPLES CADENA DE CHISMES RACIMO O GRUPOS	(8 - 13)		
			COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	INFORMACION SOBRE DESEMPEÑO QUEJAS Y SUGERENCIAS EXCEPCIONES	(14 - 20)		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Según García (2011) menciona que productividad se desarrolla con los insumos empleados o elementos que logran la realización de los productos (p. 17).	La productividad es la consecuencia de una operación con los recursos precisos para el desarrollo de la misma.	FACTORES PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD	FACTOR CAPITAL FACTOR GENTE FACTOR TECNOLOGÍA	(1 - 6)	ORDINAL	ENCUESTA / CUESTIONARIO
			PERMEABILIDAD AL CAMBIO	RESISTENCIA AL CAMBIO CONFORMISMO TEMOR A LA CRÍTICA	(7 - 13)		
			LAS 3 E	EFICIENCIA EFICACIA EFECTIVIDAD	(14 - 20)		

Fuente: Elaboración propia.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estará compuesta por 200 trabajadores de la empresa Transporte Meridian SAC. McMillan & Shumacher (2005) la población es el conglomerado de sucesos que tienen concordancia con establecidas definiciones, motivos e incluso seres humanos que pretenden dar resultados a una investigación o que conformen un grupo con determinadas características u objetivos (p.134)

Asimismo, la muestra es censal ya que utilizará el total de la población. McMillan & Shumacher (2005) la muestra está conformada por un subgrupo de elementos que pertenecen a un determinado conjunto, bien sea por sus necesidades o intereses; así también están caracterizadas en dos clases: probabilísticas y no probabilísticas.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica de recolección de datos que se empleo fue la encuesta, Behar (2008) es la recolección de información de una cierta población interesada para el propósito del estudio, es donde el investigador realiza una serie de preguntas relacionadas a la problemática hallada con el fin que puedan contribuir información interés para el investigador (p. 62).

De tal manera el instrumento utilizado fue el cuestionario, Behar (2008) es la acumulación de incógnitas relacionadas a diferentes variables que se desee calcular, donde está conformada por dos modelos: las preguntas abiertas o cerradas (p. 64).

La veracidad del instrumento desarrollado se presentó a tres expertos pertenecientes a la escuela de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Norte para la eficacia correspondiente (ver tabla 2). Hernández, et al. (2014) es el grado donde la variable verdaderamente es medida por un instrumento, es así donde se explica la Operacionalización de la variable detallada en el marco teórico, dimensiones e indicadores que se vinculan convenientemente con otros conceptos; el valor del instrumento que se refleja una influencia determinada en la información que se mide.

Tabla 2*Técnica de validación por expertos*

Expertos	Calificación	
	Instrumento 1 Comunicación Organizacional	Instrumento 2 Productividad Laboral
Dr. Alva Arce, Rosel Cesar		
Lic. Fernández Bedoya, Víctor Hugo	Aplicable	
Dr. Aliaga Correa, David Fernando		

Fuente: Área de administración de la UCV

En base a la confiabilidad se buscó un escenario similar a la empresa, donde se aplicó la prueba piloto a un grupo determinado donde dichos datos han sido examinados con la prueba alpha de cronbach, a fin de determinar la estabilidad interna del instrumento (ver tabla 4, 5, 6, 7). Hernández, et al. (2014) es el nivel de resultados obtenidos de manera coherente y consistente de un instrumento.

Tabla 3*Baremos de coeficiente de confiabilidad*

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD	
COEFICIENTE	RELACION
Coeficiente alfa > 0.9 Excelente	
Coeficiente alfa > 0.8 Bueno	Fiable y consistente
Coeficiente alfa > 0.7 Aceptable	
Coeficiente alfa > 0.6 Cuestionable	Inconsistente e inestable
Coeficiente alfa > 0.5 Pobre	
Coeficiente alfa < 0.5 Inaceptable	
Coeficiente alfa de 0.1 A 0.49 baja confiabilidad	No consistente
Coeficiente alfa 0 no es confiable	

Fuente: George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4ª ed.). Boston, EE.UU.: Allyn & Bacon.

Tabla 4*Resumen de procesamiento de casos (variable Comunicación organizacional)*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software estadístico spss, versión 24.

Tabla 5*Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	20

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software estadístico spss, versión 24.

Interpretación: De acuerdo a los resultados detallados por el estudio estadístico, indica que el grado de fiabilidad de la variable independiente: Comunicación Organizacional tiene un valor de 0.833 puntos y según menciona George & Mallery en su escala de valores para determinar la confiabilidad significa que es fiable y consistente.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos (Productividad Laboral)*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software estadístico spss, versión 24.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la variable Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

Fuente: elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software estadístico spss, versión 24.

Interpretación: Según los resultados detallados por el estudio estadístico, se observa que el grado de fiabilidad de la variable dependiente: Productividad Laboral tiene un valor de 0.819 puntos y según menciona George & Mallery en sus niveles de valores, significa que es veraz y sólido.

3.5 PROCEDIMIENTOS

Después de detallar las bases teóricas y científicas del marco conceptual se continuó con el desarrollo de la investigación, se procedió a realizar las técnicas de recolección de datos de la muestra detallada anteriormente, donde se aplicó la técnica más conocida, la encuesta, siendo así que los trabajadores de Transportes Meridian SAC desarrollaron los cuestionarios de manera anónima en su centro de labores. Donde se obtuvo el registro de las respuestas arrojadas de acuerdo a los cuestionarios, para luego ser procesadas en el programa SPSS.

3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizaron diferentes variables de análisis del cual mencionamos al Análisis Descriptivo: Hernández, et al. (2014) menciona al análisis descriptivo que busca describir sus datos para ser efectuados mediante el análisis estadístico relacionando sus variables (p. 298).

Análisis Inferencial: Según Hernández, et al. (2014) plantea que puede ser empleada de dos formas: probar hipótesis y estimar parámetros (p. 317).

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

El interés que uno tiene por desarrollar nuevos proyectos debe estar conformado no solamente de investigadores que se refieran a una teoría o ley, sino también en

el conocimiento que vas adquiriendo de cada uno de ellos, resaltando la importancia de su descubrimiento o teoría ya que siguieron una serie de procedimientos y cumpliendo las normas establecidas en esa instancia para poder dar a conocer sus conocimientos a futuro. Es así que, por medio de temas éticos, la investigación respetó la confiabilidad de la información alcanzada, así mismo citando cada conocimiento respetando los derechos de cada autor y de tal manera se consideró no divulgar la identidad de las personas encuestadas quienes participaron en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 8

El nivel de Comunicación Organizacional

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
545	951	697	1019	788	4000
14%	24%	17%	25%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 25% de encuestados afirmó que casi siempre la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona, el 24% consideró que casi nunca las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta, el 20% alegó que siempre se les permite averiguar sobre de la información que obtuvieron, el 17% consideró a veces su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos y el 14% afirmó que nunca recibe alguna recomendación de su jefe sobre su desempeño.

Tabla 9

El nivel de Comunicación Formal

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
198	366	188	349	299
14%	26%	13%	25%	21%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 26% de encuestados alegó que casi nunca existe comunicación entre sus colaboradores de trabajo no permitiendo el desarrollo de vínculos amicales, el 25% afirmó casi siempre que las instrucciones impartidas por su jefe son precisas y claras, el 21% consideró que siempre su jefe le brinda da información oportunamente, el 14% alegó que nunca existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa (jefe - trabajador, trabajador – jefe) y el 13% afirmó que a veces la comunicación con colaboradores del mismo rango es de forma libre.

Tabla 10*El nivel de Comunicación Informal*

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
178	253	233	313	223
15%	21%	19%	26%	19%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 26% de encuestados afirmó que la comunicación cumple una función estratégica, el 21% consideró que casi nunca prevalece un clima de familiaridad entre sus compañeros, el 19% afirmó a veces que recibe información mal intencionada en su centro de trabajo, así también el 19% consideró que siempre recibe información inadecuada de sus compañeros (teléfono malogrado) acerca de una indicación de la empresa y el 15% afirmó que nunca existe preferencia entre sus compañeros de trabajo.

Tabla 11*El nivel de Comunicación Vertical Ascendente*

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
169	332	276	357	266
12%	17%	26%	32%	24%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 32% de los encuestados afirmó que casi siempre la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona, el 26% indicó que a veces las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta, el 24% afirmó que siempre se le admite consultar sobre de la información que albergaron, el 17% indicó que casi nunca su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos y el 12% que nunca recibe alguna recomendación de su jefe sobre su desempeño.

Tabla 12*El nivel de Productividad Laboral*

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	Total
602	763	647	992	996	4000
15%	19%	16%	25%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 25% de encuestados afirmó que siempre la empresa le

brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones, así también el 25% indicó que la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de tus funciones, el 19% indicó que casi nunca la empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos, el 16% afirmó que a veces su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña y el 15% nunca labora en las mejores condiciones en su área de trabajo.

Tabla 13

El nivel de Factores para medir la productividad

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
203	192	170	272	363
17%	16%	14%	23%	30%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 30% de los entrevistados afirmó que siempre la empresa le brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones, el 23% afirmó que casi siempre la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de tus funciones, el 17% indicó que nunca la empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos, el 16% afirmó que casi nunca su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña y el 14% indicó que a veces labora en las mejores condiciones en su área de trabajo.

Tabla 14

El nivel de Permeabilidad al Cambio

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
207	314	290	375	414
13%	20%	18%	23%	26%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 26% de los indagados afirmó que siempre las opiniones de sus compañeros son constructivas, el 23% alegó que casi siempre el trabajador busca nuevas técnicas de solución para sus problemas, el 20% afirmó que casi nunca se resuelve una función bajo el mismo mecanismo, el 18% indicó que a veces se consideran una persona tímida y el 13% afirmó que nunca se innovan los sistemas de trabajo.

Tabla 15*El nivel de las 3 E*

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
192	257	187	345	219
16%	21%	16%	29%	18%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 29% de los sondeados afirmó que casi siempre es eficiente, el 21% alegó que casi nunca utiliza los mínimos recursos para cumplir su meta, el 18% indicó que siempre es eficaz, el 16% afirmó que nunca la empresa ha realizado cambios para mejorar los procedimientos de trabajo y el 16% indicó que a veces cumple con sus objetivos.

4.2 Análisis Inferencial de los datos

Hernández, et al. (2014) refiere que se interpreta su significancia igual que Pearson y entre otros valores estadísticos. (p. 323).

Tabla 16*Coefficiente de correlación de Spearman*

Coefficiente	Correlación
-1	Correlación negativa grande o perfecta
-0.9	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.5	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.1	Correlación negativa muy baja o muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables o es nula
+0.1	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.5	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.9	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill.

Regla de decisión

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

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

Si la Sig. E > Sig. T, entonces acepta la H_a (Hipótesis Alterna)

a) Prueba de Hipótesis por Variables Agrupadas.

Hipótesis General

Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

H₀: La comunicación organizacional no influencia significativamente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

H_a: La comunicación organizacional influencia significativamente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

Tabla 17

Análisis de correlación de Comunicación Organizacional y Productividad Laboral

Correlaciones

			Comunicación organizacional (agrupado)	Productividad laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Comunicación organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Productividad laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: Elaboración programa SPSS.

Interpretación: En la tabla N° 17 se demuestra que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0,753 puntos, siendo el nivel de significancia de 0.000, para la variable independiente comunicación organizacional

y variable dependiente productividad laboral; con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor $0.000 < (\alpha) = 0.05$; confrontando con la tabla N° 16 coexiste una correlación positiva considerable o alta, en consecuencia se rechaza la H_0 y acepta la H_a , en tal sentido, hay una correlación positiva alta de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; aplicada a una población de 200 trabajadores.

b) Prueba de Hipótesis por Dimensiones Agrupadas

Prueba de Hipótesis Específica 1

Existe influencia significativa de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe influencia significativa de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

H_a : Existe influencia significativa de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

Tabla 18

Análisis de correlación de Comunicación Formal y Productividad Laboral

Correlaciones

			COMUNICACIÓN FORMAL (agrupado)	Productividad laboral (agrupado)
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN (agrupado)	FORMAL	Coefficiente de correlación	1,000
			Sig. (bilateral)	.
			N	200
	Productividad (agrupado)	laboral	Coefficiente de correlación	,698**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	200

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

Fuente: Elaboración programa SPSS.

Interpretación: En la tabla N° 18 se demuestra que el resultado del coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0,698 puntos, con la significancia

de 0.000, para la variable dependiente productividad laboral y dimensión comunicación formal, con un 95% de confianza, siendo menor que el p valor $0.000 < (\alpha) = 0.05$; contrastando con la tabla N° 16 hay una correlación positiva moderada o media. Como resultado se rechaza la H_0 y acepta la H_a . De modo que existe una correlación positiva moderada de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; aplicada a una población de 200 trabajadores.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Existe influencia significativa de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe influencia significativa de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

H_a : Existe influencia significativa de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

Tabla 19

Análisis de correlación de Comunicación Informal y Productividad Laboral

Correlaciones

			COMUNICACIÓN N INFORMAL (agrupado)	Productividad laboral (agrupado)
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN INFORMAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Productividad laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: Elaboración programa SPSS.

Interpretación: En la tabla N° 19 se evidencia que el resultado del coeficiente Rho de Spearman es igual a 0,746 puntos, y el nivel de significancia

encontrada es 0.000, para la variable dependiente productividad laboral y dimensión comunicación informal, con la confianza de un 95% de a, siendo menor que el p valor $0.000 < (\alpha) = 0.05$; cotejando con la tabla N° 16 hay una correlación positiva moderada o media. De modo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a . En tal sentido existe una correlación positiva moderada de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; aplicada a una población de 200 trabajadores.

Prueba de Hipótesis específica 3

Existe influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

H_0 : No existe influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

H_a : Existe influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.

Tabla 20

Análisis de correlación de Comunicación Vertical Ascendente y Productividad Laboral

Correlaciones

			COMUNICACIÓN N VERTICAL ASCENDENTE (agrupado)	Productividad laboral (agrupado)
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
Productividad (agrupado)	laboral	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: Elaboración programa SPSS.

Interpretación: En la tabla N° 20 se evidencia que el resultado del coeficiente de Rho de Spearman es 0,777 puntos, con significancia de 0.000, para la variable dependiente productividad laboral y dimensión comunicación vertical ascendente, con una confianza de 95%, siendo menor que el p valor $0.000 < (\alpha) = 0.05$; comparando con la tabla N° 16 hay una correlación positiva alta o considerable. De modo que se rechaza la H_0 y acepta la H_a . En tal sentido existe una correlación positiva considerable de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; aplicada a una población de 200 trabajadores.

V. DISCUSIÓN

PRIMERO. – El propósito general fue determinar la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, a través de la Prueba Rho de Spearman se manifestó que el nivel de significancia (bilateral) era menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, una y otra variable ostentan una correlación de 0.753; resultando la existencia de una correlación positivamente considerable o alta. Por esta razón, se admite la hipótesis de investigación probando que tiene influencia significativa de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, definiendo que el objetivo general queda argumentado. Según Calixto, G. (2017) en su teoría titulada Comunicación organizacional y capacitación en el clima laboral del personal administrativo del Instituto Peruano del Deporte, 2016 de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. menciona que predomina la influencia en la comunicación organizacional y las capacitaciones en el clima laboral, debido que es una forma de incentivarlos a mejorar sus funciones asignadas como también a sentirse comprometidos con su trabajo. Es así que ambos resultados de las tesis mencionadas son congruentes, dado que la influencia positiva de la comunicación existe en la organización generando mayor índice en la productividad de los trabajadores. Cabe resaltar que el Modelo Retroactivo de la Comunicación a la Interacción Sistémica (2003) conocido también como retroalimentación es trabajado como un mecanismo de control o regulación, así también para influenciar o persuadir, ya que nos facilita contenido sobre la efectividad de nuestros mensajes.

SEGUNDO. – El propósito específico fue establecer la influencia de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; a través de la Prueba Rho de Spearman se expresó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, se rechaza la hipótesis nula. Así mismo, ambas variables poseen una correlación de 0.698; lo cual se muestra que existe una correlación positiva moderada o media. Por consiguiente, se admite la hipótesis de investigación señalando que existe influencia significativa de la comunicación

formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, definiendo que el objetivo específico queda justificado. Según Tipantuña, N. (2015). La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO SA. Universidad Central de Ecuador, afirma que la comunicación contribuye de manera positiva en el desempeño laboral. Es así que ambos resultados de las tesis mencionadas son adecuados, dado que a que mayor comunicación entre los jefes y trabajadores, mayor desempeño que demuestran. Cabe mencionar que Sánchez (2011) indica que la red multicanal es la manera libre de transmitir entre todos los miembros de un específico equipo.

TERCERO. – El propósito específico fue determinar la influencia de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, en el cual a través de la Prueba Rho de Spearman se probó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, se refuta la hipótesis nula. Así mismo, ambas variables poseen una correlación de 0.746; revelando que consta una correlación positiva moderada o media. Por consiguiente, se admite la hipótesis de investigación señalando que existe influencia significativa de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, definiendo que el objetivo específico queda demostrado. Chrisman, J., et al. (2017). The Impact of Incentive Compensation on Labor Productivity in Family and Nonfamily Firms. Journals SAGE, mencionan que las empresas familiares como las no familiares deben estar alineadas los intereses de los propietarios y de los empleados, sin embargo, las empresas familiares experimentan una menor productividad laboral debido a la clasificación de grupos. Es así que ambos resultados de las tesis mencionadas son coincidentes, dado que es importante destacar que la difusión de mensajes debe darse estar acorde a los grupos establecidos, para evitar mensajes erróneos en toda la organización. Sánchez (2011) define que cuando la comunicación fluye libremente entre los miembros de la organización recibe el calificativo de informal; este tipo de comunicación puede producirse en cualquier lugar de la organización, y los canales que emplean no se ciñen a los definidos oficialmente por la organización, sino que son sus miembros

lo que los crean y diseñan, puenteando si es preciso la cadena de mando sin respetar la jerarquía establecida.

CUARTO. – El propósito específico fue determinar la influencia de la Comunicación vertical ascendente en la productividad laboral de la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018., mediante la Prueba Rho de Spearman se expuso el nivel de significancia (bilateral) era menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, se desestima la hipótesis nula, poseyendo ambas una correlación de 0.777; lo cual indica que existe una correlación positiva alta o considerable. En consecuencia, se aprueba la hipótesis de investigación probando que consta influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018, quedando confirmado el objetivo específico. Flores, O. (2018). Nos menciona, que la comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales. Universidad Complutense de Madrid, España, establece las teorías del discernimiento en concordancia actual entre la comunicación y la prevención de riesgos laborales, observando tácticas y métodos de comunicación en las empresas o instituciones españolas e internacionales. Es así que ambos resultados de las tesis mencionadas son congruentes, dado que mencionan que puso en práctica las diferentes estrategias de comunicación para establecer unas técnicas que permita acercarse a su público objetivo, los empleados y con el resto de stakeholders, por medio de áreas de comunicación o recursos humanos. Cabe resaltar que el Modelo Retroactivo de la Comunicación a la Interacción Sistémica, conocido también como feedback ayuda a que la comunicación sea más segura, ya que una respuesta positiva confirmará a la fuente de la comunicación que el mensaje ha obtenido su propósito, o, por lo contradictorio, que una retroacción negativa, informará a la fuente que la intención del mensaje no se ha conseguido.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. - Se concretó que existe influencia significativa de 0.753, el cual revela correlación positiva alta de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; ya que emiten y reciben información para transmitir en toda la organización, logrando desarrollar las funciones que encomienda la empresa.

SEGUNDA. - Se determinó que existe influencia significativa de 0.698, subrayando que hay una correlación positiva moderada de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; debido a la información que transmite a organización hacia sus trabajadores, mostrando la estructura que mantiene la organización.

TERCERA. - Se concluyó que hay influencia significativa de 0.746, determinano una correlación positiva moderada de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; por la información que fluye entre los trabajadores sin respetar la jerarquía que tiene la empresa.

CUARTA. - Se determinó que existe influencia significativa de 0.777, el cual denota una correlación verdadera considerable de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018; por lo que las decisiones que tome la alta dirección son transmitidas hacia el personal por medio de su jefe inmediato, logrando que toda la organización tome conocimiento de los cambios a realizar.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación conseguida, se sugiere lo siguiente:

PRIMERO. - Se recomienda que la empresa utilice nuevas técnicas para transmitir información, debido a los cambios tecnológicos existen mayor fuente de comunicación entre los trabajadores y sus jefes inmediatos, logrando desarrollar de manera correcta las tareas encomendadas.

SEGUNDO. - Se recomienda mantener informado en el momento oportuno a los trabajadores sobre los cambios que se realicen, así también recibir de ambas partes opiniones y comentarios para mejorar los sistemas que tiene la empresa.

TERCERO. - Se recomienda estimular la participación de los trabajadores para la mejora continua, involucrando a todas las áreas eliminar las incertidumbres ante nuevos escenarios que se presenten en la empresa.

CUARTO. - Se recomienda aplicar el mecanismo de la retroalimentación ya que, ayudará a mejorar la productividad respondiendo así ante sus necesidades, bien sea de la alta dirección ante los operarios o viceversa.

REFERENCIAS

- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación. Cuba*. Editorial Shalom.
- Cajamarca, J. (2016). *El empoderamiento y la productividad laboral de los miembros del sindicato de mecánicos del Cantón Salcedo* (Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Calixto, G. (2017). *Comunicación organizacional y capacitación en el clima laboral del personal administrativo del Instituto Peruano del Deporte, 2016* (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Castillo, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Sour Comunicaciones SAC. Lima – 2016* (Tesis para obtener el título de Licencia en Administración) Universidad Autónoma del Perú, Perú.
- Chrisman, J., et al. (2017). The Impact of Incentive Compensation on Labor Productivity in Family and Nonfamily Firms. Journals SAGE. Recuperado en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0894486517690052>
- Cuamea, D. (2017). *Relaciones entre la terciarización y la productividad laboral en los estados de la frontera norte de México, 2004-2014* (Tesis como requisito para obtener el grado de Maestra en Integración Económica) Universidad de Sonora, México.
- Daniel, K. (2015). *La comunicación organizacional y la calidad del servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2014* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016* (Tesis para obtener el grado académico de: Magíster en Gestión Pública) Universidad César Vallejo, Perú.

- Flores, O. (2018). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales* (Tesis para optar al grado de Doctor en Periodismo). Universidad Complutense de Madrid, España.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS step by step: a simple guide and reference*. Wadsworth Publishing Co. Belmont, CA. EEUU.
- Giménez, M., et al. (2019). Efecto de los aspectos laborales sobre la comunicación, la inteligencia emocional y la empatía en enfermería. *Revista Latino Americana de Enfermagem*. Recuperado en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692019000100312&script=sci_arttext&tlng=es
- Haroon, H. & Dad, H. (2018). The impact of Organizational Communication on Organizational Performance. *Journal of Research in Social Sciences* 6(2). Recuperado en: [https://www.numl.edu.pk/jrss-index_files/JRSS_Current_Issues/JRSS-June%20-2018-%20Vol-6.%20Number-2.%20\[8\]%20Page%20140%20-%20151.pdf](https://www.numl.edu.pk/jrss-index_files/JRSS_Current_Issues/JRSS-June%20-2018-%20Vol-6.%20Number-2.%20[8]%20Page%20140%20-%20151.pdf)
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Mc Graw Hill.
- Lee, J. (2015). Public hospitals and private hospitals analysis of productivity differences. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society* (16) 11. Recuperado en: <http://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201504641501059.page>
- Márquez, J., (2017). La importancia de los departamentos de comunicación y relaciones públicas en los aeropuertos internacionales. Estudio de Caso: Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de Manta. *Razón y Palabra* (21). Disponible en: www.redalyc.org/articulo.oa?id=199552192032
- Mugtabarovna, L., et al. (2015). Corporate Staff Identity as a Factor of Increasing Labor Productivity. *Mediterranean Journal of Social Sciences* (6) 5.

Recuperado en:

<https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/7489/7171>

Mardiah, I., et al. (2017). The influence of wage, age and experience to labor productivity in construction Works in Kota Langsa, Aceh. MATEC Web of Conferences. Recuperado en: https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2018/06/mateconf_sibe2018_06004.pdf

McMillan, J. & Schumacher, S. (2005). Investigación Educativa. Madrid, España. Edición Pearson Educación.

Miranda, F. & Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque – 2015* (Tesis para optar para optar el título profesional de Licenciado en Psicología) Universidad Señor de Sipán, Perú.

Paletta, F., Vieira, N. (2008). Information Technology and Communication and Best Practices in It Lifecycle Management. Journal of Technology Management & Innovation. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84711526007>

Pascual, M. (2015). *Actividad física, satisfacción y productividad laborales* (Tesis para la obtención del grado de Doctor en el Departamento de Deporte e Informática) Universidad Pablo de Olavide, España.

Pizarro, M. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016* (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Robles, G., et al. (2014). Labor Productivity in the Construction Industry-Factors Influencing the Spanish Construction Labor Productivity. International Journal of Civil, Architectural, Structural and Construction Engineering (8) 10. Recuperado en: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Ponz-Tienda/publication/267393245_Labor_Productivity_in_the_Construction_Ind

[ustry -Factors Influencing the Spanish Construction Labor Productivity-
/links/544e80600cf26dda08901460.pdf](https://doi.org/10.1080/09591511.2017.1345444)

Sánchez, G. (2011). *Administración de empresas*. Madrid, España. Pirámide.

Segredo P., et al. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. <https://dx.doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>

Tipantuña, N. (2015). *La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO SA* (Informe Final de Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial) Universidad Central de Ecuador, Ecuador.

Torres, R. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador del Casco Urbano de Chimbote, 2015* (Tesis para optar el grado de magíster en administración. Universidad Católica Los Ángeles, Perú.

Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013* (Tesis previa a la obtención del título de Licenciatura en comunicación social) Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Zavaleta, J. (2017). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017* (Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ENCUESTA A: Trabajadores

(BASADO EN EL ESCALAMIENTO DE LIKERT)

I. INTRODUCCIÓN:

Estimado (a), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la comunicación organizacional.

II. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de los números:

5= SIEMPRE, 4=CASI SIEMPRE, 3= A VECES, 2 =CASI NUNCA Y 1=NUNCA

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN FORMAL	¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa (jefe - trabajador, trabajador - jefe?)					
	¿Respetan los niveles de mando cuando desea cumplir una necesidad?					
	¿Considera que su jefe le da información de manera oportuna?					
	¿Recibes charlas informativas por parte de su jefe?					
	¿Considera usted que las instrucciones impartidas por su jefe son precisas y claras?					
	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta (libre)?					

	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
COMUNICACIÓN INFORMAL	¿La información transmitida por su compañero es la correcta que le brindaron a un inicio?					
	¿Con qué frecuencia recibe información inadecuada de sus compañeros (teléfono malogrado) acerca de una indicación de la empresa?					
	¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?					
	¿Con qué frecuencia recibe información mal intencionado en su centro de trabajo?					
	¿Existe preferencia entre sus compañeros de trabajo?					
	¿Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica?					
COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	¿Se les permite preguntar acerca de la información que recibieron?					
	¿Recibe alguna recomendación de su jefe sobre su desempeño?					
	¿Las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta?					
	¿Con qué frecuencia su jefe realiza reuniones para escuchar sus opiniones?					
	¿Su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos?					
	¿Cree usted que las desviaciones en su desempeño son por problemas personales?					
	¿Con qué frecuencia la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona?					

TABLA DE VALORACIÓN	
SIEMPRE	5 puntos

CASI SIEMPRE	4 puntos
A VECES	3 puntos
CASI NUNCA	2 puntos
NUNCA	1 punto

ANEXO N° 2
CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL
ENCUESTA A: Trabajadores
(BASADO EN EL ESCALAMIENTO DE LIKERT)

I. INTRODUCCION:

Estimado (a), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la productividad laboral.

II. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de los números:

5= SIEMPRE, 4=CASI SIEMPRE, 3= A VECES, 2 =CASI NUNCA Y 1=NUNCA

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		5	4	3	2	1
FACTORES PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD	¿Cree usted que la empresa le brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?					
	¿Cree usted que labora en las mejores condiciones en su área de trabajo?					
	¿Se siente que la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de tus funciones?					
	¿Considera usted que su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña?					
	¿La empresa debe innovar en los medios de comunicación que actualmente tiene?					

	¿La empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos?					
PERMEABILIDAD AL CAMBIO	¿Cuándo te proponen cambios de área, lo consideras como nuevos retos?					
	¿Cree usted que debe salir de su zona de confort?					
	¿Cree usted que deben innovar los sistemas de trabajo?					
	¿Usted considera resolver una función bajo el mismo mecanismo?					
	¿Usted busca nuevas técnicas de solución para sus problemas?					
	¿Considera usted que las opiniones de sus compañeros son constructivas?					
	¿Considera usted que es una persona tímida?					
	¿Alguna vez ha sentido que su idea ha sido la mejor y no la han considerado?					
LAS 3 E	¿Usted es eficiente?					
	¿Considera usted que utiliza los mínimos recursos para cumplir sus metas?					
	¿Considera usted que cumple con sus objetivos?					
	¿Usted es eficaz?					
	¿La empresa ha realizado cambios para mejorar los procedimientos de trabajo?					
	¿Considera usted que logra sus objetivo reduciendo los recursos en un menor tiempo?					

TABLA DE VALORACIÓN	
SIEMPRE	5 puntos
CASI SIEMPRE	4 puntos
A VECES	3 puntos
CASI NUNCA	2 puntos
NUNCA	1 punto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación Formal	Red de cadena serial Red de rueda Red multicanal	
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?	Determinar la influencia de la comunicación organizacional en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.		Comunicación Informal	Cadena de eslabones simples Cadena de chismes Racimo o grupos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Comunicación Vertical Ascendente	Información sobre desempeño Quejas y sugerencias Excepciones	
1. ¿Cuál es la influencia de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?	1. Determinar la influencia de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.	1. Existe influencia significativa de la comunicación formal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.		PRODUCTIVIDAD LABORAL	Factores para Medir la Productividad	Factor capital Factor gente Factor tecnología
2. ¿Cuál es la influencia de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?	2. Determinar la influencia de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.	2. Existe influencia positiva de la comunicación informal en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.			Permeabilidad al Cambio	Resistencia al cambio Conformismo Temor a la crítica
3. ¿Cuál es la influencia de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018?	3. Determinar la influencia de la Comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.	3. Existe influencia significativa de la comunicación vertical ascendente en la productividad laboral en la empresa de Transporte Meridian SAC, del distrito el Callao, año 2018.			Las 3 E	Eficiencia Eficacia Efectividad
METODOLOGIA	Método	Hipotético Deductivo	POBLACIÓN Y MUESTRA	Población	200 trabajadores	
	Tipo	Aplicada		Muestra	No probabilística	
	Enfoque	Cuantitativo	TÉCNICA E INSTRUMENTO	Técnica	Encuesta	
	Nivel	Explicativo		Instrumento	Cuestionario	
	Diseño	No experimental			Ordinal	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MERIDIAN SAC, DEL DISTRITO EL CALLAO, AÑO 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VILMA SAMANTA PAZ ALLENDE							
Apellidos y nombres del experto: Dr. David Fernando Alaga Correa							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FORMAL	RED DE CADENA SERIAL	¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa (jefe - trabajador, trabajador - jefe)?	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	✓		
			¿Respeto los niveles de mando cuando desea cumplir una necesidad?		✓		
		RED DE RUEDA	¿Considera que su jefe le da información de manera oportuna?		✓		
			¿Recibes charlas o inducciones por parte de su jefe?		✓		
			¿Considera usted que las instrucciones impartidas por su jefe son precisas y claras?		✓		
			¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta (libre)?		✓		
	RED MULTICANAL	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	✓				
		¿La información transmitida por su compañero es la correcta que le brindaron a un inicio?	✓				
	COMUNICACIÓN INFORMAL	CADENA DE ESLABONES SIMPLES	¿Con qué frecuencia recibe información inadecuada de sus compañeros (teléfono malgrado) acerca de una indicación de la empresa?		✓		
			¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?		✓		
		CADENA DE CHISMES	¿Con qué frecuencia recibe información mal intencionado en su centro de trabajo?		✓		
			¿Existe preferencia entre sus compañeros de trabajo?		✓		
		RACIMO O GRUPOS	¿Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica?		✓		
			¿Se les permite preguntar acerca de la información que recibirán?		✓		
	COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	INFORMACION SOBRE DESEMPEÑO	¿Recibe algún comentario de su jefe sobre su desempeño?		✓		
			¿Cree que las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta?		✓		
		QUEJAS Y SUGERENCIAS	¿Con qué frecuencia su jefe realiza reuniones para escuchar sus opiniones?		✓		
			¿Su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos?		✓		
EXCEPCIONES		¿Cree usted que las desviaciones en su desempeño son por problemas personales?	✓				
		¿Con qué frecuencia la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona?	✓				
PRODUCTIVIDAD LABORAL	FACTORES PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD	FACTOR CAPITAL	¿Cree usted que la empresa le brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	✓			
			¿Cree usted que labora en las mejores condiciones en su área de trabajo?	✓			
		FACTOR GENTE	¿Se siente que la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de sus funciones?	✓			
			¿Su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña?	✓			
		FACTOR TECNOLOGÍA	¿Cree usted que la empresa debe innovar en los medios de comunicación que actualmente tiene?	✓			
			¿Cree que la empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos?	✓			
	MENTES CERRADAS AL CAMBIO	RESISTENCIA AL CAMBIO	¿Se siente cómodo cuando le proponen nuevos retos, como cambios de áreas?	✓			
			¿Cree usted que debe salir de su zona de confort?	✓			
		CONFORMISMO	¿Cree usted que deben innovar los sistemas de trabajo?	✓			
			¿Usted considera que se debe resolver una función bajo el mismo mecanismo?	✓			
		TEMOR A LA CRÍTICA	¿Usted busca nuevas técnicas de solución para sus problemas?	✓			
			¿Considera usted que las opiniones de sus compañeros son constructivas?	✓			
	LAS 3 E	EFICIENCIA	¿Considera usted que es una persona tímida?	✓			
			¿Alguna vez ha sentido que su idea ha sido la mejor y no la han considerado?	✓			
		EFICACIA	¿Cree usted que es eficiente?	✓			
			¿Considera usted que utiliza los mínimos recursos para cumplir sus metas?	✓			
		EFECTIVIDAD	¿Considera usted que cumple con sus objetivos?	✓			
			¿Cree usted que es eficaz?	✓			
Firma del experto		Fecha					
[Firma]		02-11-2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MERIDIAN SAC, DEL DISTRITO EL CALLAO, AÑO 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VILMA SAMANTA PAZ ALLENDE							
Apellidos y nombres del experto: DR. ALVA ARCE, ROSAL CESAY							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FORMAL	RED DE CADENA SERIAL	¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa (jefe - trabajador, trabajador - jefe)?	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	/		
			¿Responde los niveles de mando cuando desea cumplir una necesidad?		/		
			¿Considera que su jefe le da información de manera oportuna?		/		
		RED DE RUEDA	¿Recibes charlas informativas por parte de su jefe?		/		
			¿Considera usted que las instrucciones impartidas por su jefe son precisas y claras?		/		
			¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta (libre)?		/		
	COMUNICACIÓN INFORMAL	RED MULTICANAL	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?		/		
			¿La información transmitida por su compañero es la correcta que le brindaron a un inicio?		/		
		CADENA DE ESLABONES SIMPLES	¿Con qué frecuencia recibe información inadecuada de sus compañeros (teléfono malogrado) acerca de una indicación de la empresa?		/		
			¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?		/		
			¿Con qué frecuencia recibe información mal intencionado en su centro de trabajo?		/		
			¿Existe preferencia entre sus compañeros de trabajo?		/		
COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	RACIMO O GRUPOS	¿Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica?	/				
		¿Se le permite preguntar acerca de la información que recibieron?	/				
		¿Recibe alguna recomendación de su jefe sobre su desempeño?	/				
	INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO	¿Las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta?	/				
		¿Con qué frecuencia su jefe realiza reuniones para escuchar sus opiniones?	/				
		¿Su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos?	/				
PRODUCTIVIDAD LABORAL	FACTORES PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD	EXCEPCIONES	¿Cree usted que las desviaciones en su desempeño son por problemas personales?	/			
			¿Con qué frecuencia la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona?	/			
		FACTOR CAPITAL	¿Cree usted que la empresa le brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	/			
			¿Cree usted que labora en las mejores condiciones en su área de trabajo?	/			
		FACTOR GENTE	¿Se siente que la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de sus funciones?	/			
			¿Considera usted que su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña?	/			
	MENTES CERRADAS AL CAMBIO	FACTOR TECNOLOGÍA	¿La empresa debe innovar en los medios de comunicación que actualmente tiene?	/			
			¿La empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos?	/			
		RESISTENCIA AL CAMBIO	¿Cuándo le proponen cambios de área, lo consideras como nuevos retos?	/			
			¿Cree usted que debe salir de su zona de confort?	/			
		CONFORMISMO	¿Cree usted que deben innovar los sistemas de trabajo?	/			
			¿Usted considera resolver una función bajo el mismo mecanismo?	/			
LAS 3 E	TEMOR A LA CRÍTICA	¿Usted busca nuevas técnicas de solución para sus problemas?	/				
		¿Considera usted que las opiniones de sus compañeros son constructivas?	/				
	EFICIENCIA	¿Considera usted que es una persona tímida?	/				
		¿Alguna vez ha sentido que su idea ha sido la mejor y no le han considerado?	/				
	EFICACIA	¿Usted es eficiente?	/				
		¿Considera usted que utiliza los mínimos recursos para cumplir sus metas?	/				
EFECTIVIDAD	¿Considera usted que cumple con sus objetivos?	/					
	¿Usted es eficaz?	/					
		¿La empresa ha realizado cambios para mejorar los procedimientos de trabajo?	/				
		¿Considera usted que logra sus objetivos reduciendo los recursos en un menor tiempo?	/				
Firma del experto	[Firma]		Fecha: 03.12.2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MERIDIAN SAC, DEL DISTRITO EL CALLAO, AÑO 2018							
Apellidos y nombres del investigador: VILMA SAMANTA PAZ ALLENDE							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Lic. en Administración Víctor Hugo Fernández Bedoya.							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN FORMAL	RED DE CADENA SERIAL	¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la empresa (jefe - trabajador, trabajador - jefe)?	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca	✓		
			¿Respeto los niveles de mando cuando desea cumplir una necesidad?		✓		
			¿Considera que su jefe le da información de manera oportuna?		✓		
		RED DE RUEDA	¿Recibes charlas o inducciones por parte de su jefe?		✓		
			¿Considera usted que las instrucciones impartidas por su jefe son precisas y claras?		✓		
			¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta (libre)?		✓		
	RED MULTICANAL	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	✓				
		CADENA DE ESLABONES SIMPLES	¿La información transmitida por su compañero es la correcta que le brindaron a un inicio?		✓		
			¿Con qué periodicidad recibe información inadecuada de sus compañeros (teléfono malogrado) acerca de una indicación de la empresa?		✓		
	CADENA DE CHISMES	¿Existe un clima de confianza entre sus compañeros?	✓				
		¿Con qué frecuencia recibe información mal intencionada en su centro de trabajo?	✓				
		RACIMO O GRUPOS	¿Existe preferencia entre sus compañeros de trabajo?		✓		
	¿Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica?		✓				
	COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE	INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO	¿Se les permite preguntar acerca de la información que recibieron?		✓		
			¿Recibe algún comentario de su jefe sobre su desempeño?		✓		
¿Cree que las sugerencias que le hace a su jefatura son tomadas en cuenta?			✓				
QUEJAS Y SUGERENCIAS		¿Con qué frecuencia su jefe realiza reuniones para escuchar sus opiniones?	✓				
		¿Su jefe mejora los procedimientos para cumplir sus objetivos?	✓				
		EXCEPCIONES	¿Cree usted que las desviaciones en su desempeño son por problemas personales?	✓			
¿Con qué frecuencia la empresa ha realizado excepciones ante algún problema de su persona?	✓						
PRODUCTIVIDAD LABORAL	FACTORES PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD	FACTOR CAPITAL	¿Cree usted que la empresa le brinda los materiales o herramientas adecuadas para el desarrollo de sus funciones?	✓			
			¿Cree usted que labora en las mejores condiciones en su área de trabajo?	✓			
			¿Se siente que la empresa le considera un valor importante en el cumplimiento de sus funciones?	✓			
		FACTOR GENTE	¿Su remuneración se ve reflejada en las funciones que desempeña?	✓			
			FACTOR TECNOLOGÍA	¿Cree usted que la empresa debe innovar en los medios de comunicación que actualmente tiene?	✓		
				¿Cree que la empresa tiene las herramientas modernas para el cumplimiento de los objetivos?	✓		
	MENTES CERRADAS AL CAMBIO	RESISTENCIA AL CAMBIO	¿Se siente cómodo cuando le proponen nuevos roles, como cambios de área?	✓			
			¿Cree usted que deben innovar los sistemas de trabajo?	✓			
		CONFORMISMO	¿Usted considera que se debe resolver una función bajo el mismo mecanismo?	✓			
			¿Usted cree busca nuevas técnicas de solución para sus problemas?	✓			
	LAS 3 E	TEMOR A LA CRÍTICA	¿Considera usted que las opiniones de sus compañeros son constructivas?	✓			
			¿Alguna vez ha sentido que su idea a sido la mejor y no le han considerado?	✓			
EFICIENCIA		¿Cree usted que es eficiente?	✓				
		¿Considera usted que utiliza los mínimos recursos para cumplir sus metas?	✓				
EFICACIA		¿Considera usted que cumple con sus objetivos?	✓				
		¿Cree usted que es eficaz?	✓				
EFECTIVIDAD	¿Crees que la empresa ha realizado cambios para mejorar los procedimientos de trabajo?	✓					
	¿Considera usted que logra sus objetivos reduciendo los recursos en un menor tiempo?	✓					
Firma del experto		Fecha: 30/12/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.