



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

**Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de
Ahorro y Crédito de Ica S.A., Agencia Huacho, 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Rubert Américo Espinoza Jaimes

Asesor

Mg. Rutt Miluska Bardales Ugarte

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

INFORMACIÓN

<u>DATOS DEL AUTOR (ES):</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>FECHA DE SUSTENTACIÓN</u>
Rubert Americo Espinoza Jaimes	71347278	03/10/2023
<u>DATOS DEL ASESOR:</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>CÓDIGO ORCID</u>
M(a). Rutt Miluska Bardales Ugarte	71431264	0000-0003-3917-2734
<u>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</u>		
<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>	<u>DNI</u>	<u>CÓDIGO ORCID</u>
Dr. Policarpo Diomedes Marquez Valencia	15759625	0000-0003-2938-5525
Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narvaez	15724937	0000-0001-7697-5064
M(a). Gleny Amelia Ching Campos	43560408	0000-0001-7152-9110

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.espe.edu.ec:8080 Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	revista.profesionaldelainformacion.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%

Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., Agencia Huacho, 2022

Rubert Américo Espinoza Jaimes

TESIS PREGRADO

Asesor

Mg. Rutt Miluska Bardales Ugarte

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

Huacho – Perú

2023

DEDICATORIA

A mis padres por haberme formado con los mejores valores y principios; todos mis logros son para ustedes.

Gracias madre y padre.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expreso mi agradecimiento a Dios, por darme esta maravillosa vida.

Asimismo, a mi familia, a mis padres y hermanos, por darme el mejor ejemplo de superación.

Gracias a mi enamorada, por su gran apoyo moral y humano que son siempre útiles en momentos difíciles.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento	VII
Índice general	VIII
Índice de tablas.....	X
Índice de figuras.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
Introducción	XV
I: Planteamiento del problema	01
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema.....	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación.....	04
1.3.1. Objetivo General.....	04
1.3.2. Objetivos Específicos.....	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	05
1.6. Viabilidad del estudio.....	05
II: Marco teórico	06
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	06
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	06
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	08
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Definiciones de términos básicos	30
2.4. Hipótesis de investigación	33
2.4.1. Hipótesis General.....	33
2.4.2. Hipótesis Específicas	33
2.5. Operacionalización de las variables.....	34
III: Metodología	35
3.1. Diseño metodológico	35

3.2. Población y muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Técnicas de recolección de datos	36
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	36
IV: Resultados.....	37
4.1. Análisis de resultados	37
4.2. Contratación de hipótesis	48
V: Discusión	55
5.1. Discusión de resultados	55
VI: Conclusiones Y Recomendaciones	60
6.1. Conclusiones.....	60
6.2. Recomendaciones	62
V. Referencias.....	63
7.1. Fuentes bibliográficas	63
7.2. Fuentes electrónicas	63
Anexos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación operativa según indicadores	37
Tabla 2.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación estratégica según indicadores	38
Tabla 3.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación cultural según indicadores	39
Tabla 4.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación motivacional según indicadores.....	40
Tabla 5.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación feedback según indicadores	41
Tabla 6.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación propositiva según indicadores	42
Tabla 7.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la calidad de los servicios según indicadores	43
Tabla 8.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las competencias laborales según indicadores	44
Tabla 9.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la motivación según indicadores	45
Tabla 10.	Distribución de frecuencias absolutas y relativas del trabajo en equipo según indicadores	46
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	47
Tabla 12.	Prueba de Pearson entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores	48
Tabla 13.	Prueba de Pearson entre la comunicación operativa y la productividad de los trabajadores	49
Tabla 14.	Prueba de Pearson entre la comunicación estratégica y la productividad de los trabajadores	50
Tabla 15.	Prueba de Pearson entre la comunicación cultural y la productividad de los trabajadores	51
Tabla 16.	Prueba de Pearson entre la comunicación motivacional y la productividad de los trabajadores	52
Tabla 17.	Prueba de Pearson entre la comunicación feedback y la productividad de los trabajadores	53

Tabla 18. Prueba de Pearson entre la comunicación propositiva y la productividad de los trabajadores	54
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Comunicación operativa	37
Figura 2.	Comunicación estratégica	38
Figura 3.	Comunicación cultural	39
Figura 4.	Comunicación motivacional.....	40
Figura 5.	Comunicación feedback.....	41
Figura 6.	Comunicación propositiva	42
Figura 7.	Calidad de servicio.....	43
Figura 8.	Competencias laborales.....	44
Figura 9.	Motivación	45
Figura 10.	Trabajo en equipo	46

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la comunicación interna influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. **Métodos:** La presente investigación es de tipo básica, nivel es explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 28 trabajadores. **Resultados:** en cuanto a si la Caja desarrolla protocolos de participación el 32.1% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en mención a si los jefes motivan a su personal el 35.7% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si mantiene una buena actitud frente a sus colegas y clientes el 46.4% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si existe un adecuado clima de cooperación dentro de la Caja el 42.9% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo. **Conclusión:** los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.564 y con un nivel de significancia de 0.002 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación interna influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

Palabras clave: comunicación interna y productividad de los trabajadores.

ABSTRACT

Objective: To establish how internal communication influences the productivity of workers in the Municipal Savings and Credit Fund of Ica S.A., Huacho agency, 2022. **Methods:** This research is basic, level is explanatory, non-experimental design , quantitative approach. The population is 28 workers. **Results:** regarding whether the Fund develops participation protocols, 32.1% showed that they totally disagree and disagree; Regarding whether bosses motivate their staff, 35.7% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether they maintain a good attitude towards their colleagues and clients, 46.4% mentioned that they totally disagree and disagree; Regarding whether there is an adequate climate of cooperation within the Fund, 42.9% mentioned that they totally disagree and disagree. **Conclusion:** the results obtained from the survey establish that through the Pearson Test a value of 0.564 and with a significance level of 0.002 lower than the established one of 0.05, concluding that internal communication significantly influences the productivity of workers in the Municipal Fund. of Savings and Credit of Ica S.A., Huacho agency, 2022.

Keywords: internal communication and worker productivity.

INTRODUCCIÓN

En una empresa, la comunicación interna es la mejor estrategia que facilita la transferencia de información y transmite el mensaje que la empresa necesita. Es importante para la empresa crear un sistema de comunicación e información dentro de su sistema y que ayude a facilitar la comunicación con los empleados, para permitir un mensaje claro de la empresa, se recomienda entre otras cosas, y esto ayuda a incrementar su productividad por ser los beneficiarios de la empresa estos clientes (Pilco, 2022).

Por lo aludido con anterioridad, la presente indagación busca establecer de qué manera la comunicación interna influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

La investigación está conformada por VI capítulos, donde el primer capítulo se dedicó a desarrollar la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, para así poder formular los problemas y objetivos, además de describir la justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

El segundo capítulo, dio paso al desarrollo del marco teórico marcando los antecedentes de la investigación, tanto internacionales como nacionales, además de contar con las bases teóricas donde se desarrollaron las dimensiones con las cuales se evaluaron las variables además de otras teorías que sirven como fundamento de las variables, también se consideró para este capítulo la formulación de las hipótesis junto a la operacionalización de las variables.

El tercer capítulo, detalló la metodología de la investigación desde el diseño metodológico hasta la población como también las técnicas para la recolección de datos y para el procesamiento de la información.

En el cuarto párrafo se desarrollaron los análisis de los resultados como la contrastación de hipótesis; para que en el quinto capítulo se ejecute la discusión de los resultados; y así, plasmar en el sexto capítulo las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

La investigación cuenta, además, con las referencias y los anexos complementario.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, diversos estudios muestran problemáticas que vienen afectando la comunicación interna y la productividad de los trabajadores. Respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Camino (2019) evidencia que existe poca confianza y libertad por parte de los jefes hacia los trabajadores al momento de discutir conflictos e ideas dentro del área laboral, como consecuencia se sugiere realizar cambios. Por otro lado, respecto a la productividad de los trabajadores, Bohórquez et al. (2020) mencionan que los trabajadores no se sienten satisfechos por no poder cubrir sus necesidades fisiológicas, sentir poder o tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros, son aquellos trabajadores no se mantienen una productividad laboral eficiente internamente en la organización.

A nivel nacional, respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Julca (2021) evidencia que dentro de la organización no se sigue una planificación estratégica por lo que la información es transmitida por los canales tradicionales, los que ocasionan que los datos no lleguen de manera oportuna. Asimismo, respecto a la productividad de los trabajadores, Santos (2016) encontró que no hay empresa que no atravesase una crisis de valores, la mala gestión de los vínculos interpersonales, que afecta el desempeño del trabajador y productividad de los empleados de la empresa. En el mundo del mercado global, donde las empresas deben adaptarse a las necesidades de un entorno en constante cambio, también es importante considerar que las organizaciones compiten cada vez más, teniendo como líder a la cantidad de personas denominadas “trabajadores”, este enfoque mantiene a las organizaciones en marcha y las fortalece con el tiempo. Como resultado se encontró que las organizaciones no son bien administradas internamente según las distintas áreas, lo que conlleva a una falta

de comunicación donde el no hacerlo afecta a diferentes partes de la organización (Mozo & Paquirachi, 2021).

En una empresa, la comunicación interna es la mejor estrategia que facilita la transferencia de información y transmite el mensaje que la empresa necesita. Es importante para la empresa crear un sistema de comunicación e información dentro de su sistema y que ayude a facilitar la comunicación con los empleados, para permitir un mensaje claro de la empresa, se recomienda entre otras cosas, y esto ayuda a incrementar su productividad por ser los beneficiarios de la empresa estos clientes. Para ello, se requiere proporcionar excelentes estrategias de comunicación las cuales marchen de manera apropiada (Pilco, 2022). Teniendo en cuenta lo anterior, la actual indagación busca determinar de qué modo la comunicación interna interviene en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho.

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, se han podido observar una serie de hechos que han logrado evidenciar problemáticas que vienen afectando la productividad de los trabajadores. Problemáticas como la escasez de ambición por parte de algunos colaboradores para querer lograr puestos importantes dentro de la empresa, lo que ocasiona que no cumplan satisfactoriamente sus objetivos o no pongan toda su capacidad a disposición de la empresa; algunos trabajadores no tienen los conocimientos requeridos para efectuar su rol de forma eficiente y otros no muestran la actitud de querer mejorar; algunos trabajadores no están orgullosos con los alcances y comisiones que cobran por lograr sus metas dentro de la empresa; y otro no se sienten satisfechos con la remuneración que perciben.

Por otro lado, también se han podido evidenciar problemáticas que vienen afectando la comunicación interna en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho y que podrían estar dando origen a las problemáticas mencionadas en el párrafo anterior. Tales como la falta de conocimiento que muestran algunos trabajadores respecto a temas básicos de la empresa como su misión, visión u objetivos, o simplemente en temas como las funciones que abarca su puesto que ocupa el mismo trabajador; no todos los trabajadores tienen acceso a una libre conversación con los jefes lo que genera que estos no puedan dar opiniones de manera directa generando que no haya una comunicación fluida ascendente.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la comunicación interna influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿De qué manera la comunicación operativa influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?
- b. ¿De qué manera la comunicación estratégica influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?
- c. ¿De qué manera la comunicación cultural influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?
- d. ¿De qué manera la comunicación motivacional influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?
- e. ¿De qué manera la comunicación feedback influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?
- f. ¿De qué manera la comunicación propositiva influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de qué manera la comunicación interna influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de qué manera la comunicación operativa influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- b. Establecer de qué manera la comunicación estratégica influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- c. Establecer de qué manera la comunicación cultural influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- d. Establecer de qué manera la comunicación motivacional influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- e. Establecer de qué manera la comunicación feedback influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- f. Establecer de qué manera la comunicación propositiva influye en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente estudio tiene un gran valor teórico ya que es parte de una parte mayor de conocimientos teóricos, con el objetivo de que estudios posteriores en el mismo campo

de investigación puedan comparar y reflejar conclusiones sobre la comunicación interna y la productividad de los empleados.

Justificación práctica

Considera que este estudio demuestra que, al determinar una influencia entre las variables de tesis, la comunicación interna y la productividad de los empleados, se logró un aporte práctico a la sociedad, especialmente para quienes trabajaban en la organización privada, pues al conocer la influencia entre ambas variables, los responsables del departamento en cuestión podrán tomar medidas con el fin de conseguir el éxito en la mejora de la comunicación interna de la organización.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: febrero del 2022 a setiembre 2023.
- Delimitación social: trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y Productividad de los trabajadores.

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio es realizable por qué se cuenta con los medios monetarios, humanos y tangibles, que aseguran la realización del estudio. También, se cuenta con el tiempo y permiso de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Ovella (2022) efectuó el estudio con título “Comunicación interna de una cooperativa de ahorros y créditos limitada de la ciudad de Pilar”, la Universidad Nacional de Pilar fue quien lo aprobó. Pilar. Paraguay. Su objetivo general de la investigación fue: revisar el sistema de comunicación de la cooperativa 21 de septiembre, en especial de la sede de ciudad de Pilar, de acuerdo su ámbito interno. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, y enfoque cualitativo. Se trabajó con un universo de: 7 funcionarios. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la entrevista. Los resultados sostienen que: un problema importante en una organización cooperativa es la comunicación horizontal y la escasez de comunicación bidireccional entre los gerentes y sus empleados. Sin embargo, los funcionarios se encuentran satisfechos con el sistema de comunicación interna, ya que aumenta la confianza y seguridad para promover su trabajo internamente en la organización. Las conclusiones señalan que: los patrones de comunicación interna de la cooperativa se basan en la comunicación vertical ascendente y el acceso dentro de las unidades de trabajo y en las operaciones diarias con poca o ninguna comunicación vertical descendente relacionada con la información dentro de la organización.

Garcés (2021) realizó la tesis de licenciatura titulada “Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil”, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil fue quien la aprobó.

Guayaquil. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: determinar los factores de comunicación interna para mejorar el clima laboral de los colaboradores a través de un trabajo de campo. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque mixto. Se trabajó con un universo de: 30 colaboradores. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta y entrevista, y el cuestionario su instrumento. En base a los resultados, sostienen que: los empleados encuestados confirman y aseguran la relación negativa existente con sus compañeros, ya que cuando se les preguntó si pensaban que sus relaciones con sus compañeros eran perfectas, casi todos contestaron que no estaban del todo de acuerdo, así como la elección de desacuerdo, primero y ante todo 33% y el segundo tiene 30%, significa que del 63% sus respuestas muestran que la relación no es perfecta. Alrededor del 17% no está de acuerdo y piensa diferente porque dice que la relación laboral es perfecta. Las conclusiones señalan que: la comunicación recibida por los empleados en las unidades de negocio no es fluida, confiable y, en ocasiones, es poco clara e incluso confusa. Por ello, los empleados que respondieron al cuestionario eran muy conscientes de que la comunicación interna era insuficiente para realizar su trabajo.

Guayasamin (2021) realizó la tesis magistral con título “El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.”, la Universidad Técnica de Ambato fue quien la aprobó. Ambato. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: analizar la aplicación del teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un universo de: 244 colaboradores. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta. En base a los resultados, sostienen que: El teletrabajo y productividad laboral, que tiene una puntuación de 1,000 y una puntuación de 0,851, es decir; es claro que existe una relación estadísticamente significativa y directa entre ambas variables. La conclusión indica que: con respecto a la variable productividad laboral, los resultados arrojaron que el 56.97% está de acuerdo en que la tecnología de la información y la comunicación es un elemento significativo en la implementación de

actividades, lo que se refleja en la capacidad de los empleados para mantener una buena productividad laboral, aunque no trabajen en la oficina.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Salas (2022) efectuó la tesis de maestría con título “Comunicación interna e imagen corporativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NORANDINO Ltda., Tarapoto - 2021”, la Universidad César Vallejo fue quien la aprobó. Tarapoto. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo entre la Comunicación interna y la imagen corporativa. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un universo de: 43 colaboradores. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta. En base a los resultados, manifiestan que: hay vínculo positivo elevado y significativo entre las dos variables, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,981, la cual es una correlación positiva elevada, y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), también; solo el 96.24 % de la comunicación interna tiene influencia en la imagen corporativa. Las conclusiones señalan que: el grado de comunicación interna en cuanto a sus dimensiones, la dimensión comunicación formal, fue 44% regular, 35% mala y 21% buena; la dimensión comunicación informal fue 47 % mala, 39 % regular y 14 % buena; la dimensión canales de comunicación interna, 61% regular, 28% mala, 11% bueno.

Flores y Vernazza (2021) realizaron la tesis de licenciatura con título “Comunicación interna y su relación con la productividad laboral en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020”, la cual fue aprobada por la Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo entre la comunicación interna y la productividad laboral. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un universo de: 80 colaboradores, y una muestra de 55 trabajadores. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta, y el cuestionario su instrumento. Los resultados sostienen que: el nivel de asociación entre la

comunicación interna y la productividad laboral en referencia a su propósito general, es elevada y positiva en $Rho=0.867$, en el cual las variables poseen un nivel elevado de intervención sobre sí. Del mismo modo, logró un grado de significación de 0.000, menor a la regla de decisión estadística bilateral de 0.05, señalando que hay correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral. Las conclusiones señalan que: entre comunicación interna y productividad laboral existe un vínculo altamente positivo con $Rho=0.867$, estableciéndose un efecto directo entre las variables investigadas. Al mismo tiempo, el nivel de significación es 0.000 menor que la regla de decisión con un valor p menor o igual a 0.05, por lo cual la hipótesis nula se rechaza y se acepta que hay un vínculo directo y significativo entre las variables investigadas.

Ruiz y Velezmoro (2021) realizaron la tesis de licenciatura titulada “Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, 2021”, la Universidad Nacional de Trujillo fue quien la aprobó. Trujillo. Perú. Su objetivo general de la investigación fue: establecer el vínculo existente entre la comunicación interna y la productividad laboral. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un universo de: 50 empleados. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta, y el cuestionario su instrumento. En base a los resultados, manifiestan que: no se ve comunicación interna entre el personal superior y la mayoría reconoce su bajo nivel en esta organización pública. La productividad laboral, para casi todos los empleados, es baja, coincidiendo con el grado de comunicación interna establecido. Las conclusiones señalan que: se determinó que el nivel de significancia de asociación entre el nivel de comunicación interna y la productividad laboral fue de 0.019, el cual es inferior al 5%, por ende, la hipótesis de no correlación fue rechazada y la hipótesis alternativa de correlación entre estas variables se aceptó.

2.2. Bases teóricas

Variable independiente: Comunicación interna

A. Definiciones

Martínez y Yáber (2022) mencionan que la comunicación interna hace referencia a la administración estratégica de las interacciones y vínculos entre las partes interesadas en todos los grados internamente en una empresa, desde una pequeña conversación entre compañeros hasta la comunicación formal entre gerentes y empleados.

Valdiviezo, Altamirano y Abendaño (2020) señalan que se trata de comunicar con buenas prácticas que estén al alcance del público interno (colaboradores), con iniciativas responsables, en optimar la imagen organizacional a los ojos de una mayor audiencia (público externo), aminorar conflictos, poseer una relación más cercana con los diferentes públicos de interés, entre otras mejorías.

Cuenca y Verazzi (2018) manifiestan que son actividades de comunicación que desarrolla una organización encaminada a construir y mantener excelentes vínculos con sus miembros, utilizando diversas técnicas y herramientas de comunicación para informar, integrar, motivar, sustentar y aportar para la consecución de los objetivos de la organización.

Aguirre y Vergara (2017) aluden que cuando hablamos de comunicación interna, generalmente se relaciona con los flujos de información ascendentes, descendentes, horizontales, entre otros; esta visión está siendo revisada actualmente, dada la complejidad de la nueva empresa en la que estamos viviendo y de la dinámica con el entorno y su retroalimentación, que marcan a la organización con nuevas dinámicas de comunicación.

B. Dimensiones

Como afirma Castro (2021) en su estudio, las dimensiones para evaluar la comunicación interna son:

a. Comunicación operativa

La dimensión operativa es la comunicación interna la cual permite que los empleados obtengan información fundamental para que realicen su trabajo. Esta dimensión permite a los trabajadores obtener la información que necesitan para que se desempeñen en el sitio laboral.

b. Comunicación estratégica

La dimensión estratégica es la comunicación interna la cual consiente a los empleados entender la importancia de su trabajo. Esto incluye la visión, las metas y los resultados de la evaluación de la organización.

c. Comunicación cultural

La dimensión cultural es la comunicación interna la cual consiente al empleado ponerse de acuerdo sobre cómo trabajar y lograr metas, significa, sentir que es parte de la cultura de la organización.

d. Comunicación motivacional

La dimensión motivacional es la comunicación interna que hace que los empleados quieran hacer lo que dicta la organización, y la comunicación positiva son los logros y las historias de la organización.

e. Comunicación feedback

La dimensión feedback es una facilitación de la plática entre la dirección y los empleados, permitiendo la circulación de ideas, dificultades y sugerencias. Esta dimensión tiene como objetivo garantizar que los trabajadores reciban retroalimentación sobre su trabajo, con base en la evaluación continua y el aprendizaje continuo como resultado de las interacciones de comunicación.

f. Comunicación propositiva

La dimensión propositiva es la comunicación interna que se lleva a cabo con el fin de que los empleados puedan dar consejos sobre cómo hacer su labor de la mejor manera.

C. Flujos de la comunicación interna

Según Cuenca y Verazzi (2018) hoy el concepto de comunicación interna es multidireccional. En otras palabras, los mensajes descendentes, ascendentes, horizontales, cambian de manera simultánea y dinámica, y también, los mensajes se transmiten de diferentes maneras: escrito, hablado, personal y no verbal. Con la finalidad de gestionar e implementar el flujo de comunicación más eficiente en la red.

Cuanto más informado sea el personal, más se promueve la comunicación social e integradora, y cuanto menor sea la carga de la comunicación formal descendente, más pueden participar en la empresa. A continuación, se enumeran los tres sentidos habituales de la comunicación, según la persona que transmite el mensaje y su lugar en la organización: comunicación descendente, ascendente y horizontal.

- a) La comunicación descendente ocurre en el momento que los niveles superiores transmiten un mensaje a los niveles inferiores. Se determina por la presencia de un contenido muy concreto. Transmite varios tipos de mensajes; cualquier función y significado. Por ejemplo, mensajes que se relacionan con la realización y evaluación de tareas, sobre solicitudes, especificaciones y condiciones laborales sobre metas a alcanzar, instrucciones de trabajo que se tienen que respetar.
- b) La comunicación ascendente se origina en los niveles inferiores de la organización y fluye de abajo hacia arriba. Generalmente, son los mensajes enviados a través de un canal de confianza para trasladar las percepciones, sugerencias, quejas e inquietudes de los empleados a la autoridad superior.
- c) La comunicación horizontal es la que se da entre expertos o departamentos del mismo grado jerárquico. Este tipo de flujo está recibiendo cada vez más atención en el nuevo modelo de gestión. ¿Por qué? Porque la comunicación que se da en interdepartamentos, unidades de negocio o localizaciones.

D. Funciones de la comunicación interna

Aguirre y Vergara (2017) mencionan que la comunicación interna incluye la administración general y todo el nivel de dirección y personal. «Persigue: decirle a su audiencia interna lo que la organización hace por sí misma; conseguir un ambiente de participación e inclusión de todos en sus empresas; aumentar la motivación y la productividad ». Y todo esto lo que busca en definitiva es la optimización de los recursos, siendo más eficientes y eficaces.

Y en cuanto a las funciones de comunicación interna, Morales mencionó las siguientes:

- a) Informar: Para lograr la motivación de los empleados, para que desarrollen su trabajo correcto y eficientemente.
- b) Explicar: Para buscar que los integrantes de la empresa estén identificados con los objetivos, entiendan la razón de sus órdenes e instrucciones para trabajar, así como las decisiones que toman las directivas, además de compartir entre los departamentos el status del trabajo que están realizando.
- c) Interrogar: Se considera de suma importancia el implantar la práctica de realizar interrogaciones aclaratorias, permitiendo el intercambio de datos y abriendo la posibilidad de diálogo entre los integrantes.

E. Consideraciones de la comunicación interna

Arguello (2022) indica que la comunicación interna es el proceso a través del cual la organización se comunica por medio de diversos medios con la finalidad de conservar vínculos laborales efectivos y conseguir que los empleados estén satisfechos en su trabajo, y conseguir un desempeño efectivo en sus vínculos con sus colegas por medio de la labor en grupo eficaz y todo el desarrollo organizacional se basa enteramente en los objetivos establecidos para elevar la productividad y desarrollar la organización en todos los aspectos.

Los sujetos que trabajan en una empresa o cualquier organización buscan comunicarse de manera clara y fluida con todas las personas que son parte de esa organización, ya sean colegas, subordinados o superiores directos en la organización; o incluso altos jefes; de la misma manera la información se comunica

de forma transparente y de este modo ayuda a que su trabajo sea productivo y conduce a la complacencia individual.

La comunicación interna fue ideada por Castillo como un tipo de comunicación dirigida al público interno de las empresas, en tanto que Rodríguez y Gómez la definieron como el conjunto de acciones efectuadas dentro de la empresa, encaminadas a lograr la creación y mantenimiento de vínculos apropiados con ello y entre miembros, mediante el uso de varios recursos para mantenerlos informados, unidos y alentarlos a contribuir con su trabajo para lograr las metas de la organización.

Por ello, a juicio de este experto, la comunicación interna se valora como un canal de comunicación entre los miembros de la organización, pues a través de ella se establece un flujo de comunicación, alternando movimientos en todas las direcciones para informar y poner a disposición la información, y se transmite por medio de canales formales o comunicaciones formales y también por medio de relaciones informales o comunicaciones informales.

F. Canales de la comunicación interna

Bueno y Rosas (2022) señalan que los canales de comunicación interna son: aquellos que mantienen informados periódicamente a los miembros de la organización sobre las actividades que se desarrollan en la misma. Ritter sostiene que hay dos tipos de canales de comunicación interna: los formales e informales.

- a) El canal formal. - Crean un cierto grupo de rutas a través de las cuales el flujo de información relacionada con la labor pasa entre diferentes partes de la organización y se dirige hacia adelante. Los canales de comunicación formales son: memorandos, carteleras, correos electrónicos, regulaciones, directorios, intranet o revista interna.
- b) El canal informal. - Es cuando no se utilizan intermediarios institucionales, es decir, no forma parte de la comunicación formal que utiliza la organización, Ritter también pone un ejemplo de tal comunicación (cena en casa del jefe) a la cual hemos asistido con nuestra pareja.

G. Planificación de la comunicación interna

Bueno y Rosas (2022) aluden que la planificación tiene que ser un proceso participativo en todas las jerarquías de la empresa, pero si nos basamos en un plan de comunicación interna, tiene que ser consistente con el plan estratégico, la cultura organizacional y las metas organizacionales y al mismo tiempo se podrá participar y trabajar en el mismo con mucha calidad, si el proyecto de comunicación que está en la empresa es conocido y suscrito.

Un plan de comunicación interna combina un conjunto de estrategias y procedimientos comerciales claros que deben desarrollarse durante un período de tiempo determinado. A la hora de planificar, se debe tener en cuenta que la comunicación externa e interna están estrechamente vinculadas, por lo que debe existir un programa común que anticipe y desarrolle ambas, para el resultado y fracaso de una intervendrán en gran medida en los de la otra.

H. Beneficios de la comunicación interna

Según Alvarez (2021) Cervera señala que la organización envía grandes mensajes al exterior, de diversas maneras, y dice que la cultura organizacional siempre encuentra la forma de extenderse a las calles. También, enfatizó que los componentes más esenciales de la comunicación interna son las personas que trabajan en la empresa, pues constantemente interactúan, dialogan y comparten.

Esto completa la idea de que se debe dar mucha más importancia a la comunicación interna que a la transmisión de mensajes dentro de la organización, pero como parte importante de cualquier proceso de desarrollo, se enfatiza y valora su rol, pues a través de ella se logra la comprensión entre los empleados. Algunos beneficios de la comunicación interna son:

- Informar a todos los empleados de lo que se espera de ellos como integrantes de la empresa.
- Gana más compromiso.
- Mejorar y aumentar la producción.
- Reducción de costos.

- Involucrar a los servidores en las metas estratégicas organizacionales.
- Se reducen los rumores con datos veraces y oportunos.
- Mejorar el entorno organizacional.

I. Barreras de la comunicación

Alvarez (2021) menciona que García señaló tres tipos de barreras de comunicación, las cuales son explicadas posteriormente.

- a) Las barreras personales, son obstáculos causados por limitaciones en los sentimientos y valores de las personas. Las barreras más comunes en el trabajo son los malos hábitos para oír, la falta de motivación y los sentimientos y emociones personales. Aquellas barreras restringen la transmisión o distorsión de la información.
- b) Las barreras físicas, que son obstáculos en el entorno donde se produce la comunicación, como paredes o muros entre interlocutores, así como el uso de mascarillas, frenillos, entornos con altos niveles de ruido, entre otros.
- c) Las barreras semánticas, son limitaciones o distorsiones provocadas por los símbolos por medio de los cuales se produce la comunicación. En ocasiones, las palabras o los gestos de una de las partes durante la comunicación tienen un significado distinto al de la otra para el destinatario, y esto confunde y transmite un mensaje distinto al mensaje original. En diferentes idiomas, hay términos que se escriben y pronuncian igual, pero tienen diferentes significados según el interlocutor. Las barreras de comunicación a veces conducen a males como la omisión, la distorsión y la sobrecarga.

J. Algunas pautas para conseguir la comunicación interna

Caguana (2022) indica que para llegar a conseguir una comunicación interna según Brandolini es importante las áreas de comunicación a donde se van a dirigir todos los departamentos, en un principio el público interno comprende los directivos, los gerentes, las líneas operacionales, los mandos medios, cuando se tiene sólido esto se puede extender la imagen afuera, puesto que, lo que se proyecta

internamente es el reflejo de todo lo que se conseguirá en una imagen hacia el exterior.

La estrategia general global que se quiere conseguir en la organización será muy importante como punto referencia para desarrollar un plan de comunicación interno correcto, puesto que esto será un estímulo de motivación para el comportamiento de todos en la organización. Por ese motivo el encargado de la comunicación interna deberá tener la capacidad de crear relaciones afectivas sólidas de confianza juntamente con el respeto, gestionar a todos los sectores comunicativos de manera transversal, la oratoria que motive a la marcha de la empresa, saber escuchar, para abrirse a las posibilidades de mejoras, interpretación de la realidad para partir de cimientos sólidos, conocer el diagnóstico de la organización.

Para que marche la Comunicación interna, según Álvarez tiene que manejarse a través de una bidireccionalidad debido a que es el equilibrio comunicativo de la que se debe sostener todos los ejes que conforman la empresa para que las demás operaciones funcionen de correcta manera, por el contrario, si no se establece estos procesos la comunicación va a presentar bloqueos. Si se lleva a cabo una buena comunicación la organización anticipará las crisis y garantizará una correcta imagen de la empresa, puesto que, hoy en día se conoce al empleado o el trabajador como personal potente para que la empresa funcione, porque dependerá de los vínculos internos que se evidencien en la parte de la empresa, para que la principal parte humana, se refieran a la empresa y a todo el desarrollo de las actividades internas que se ejecuten.

K. Comunicación interna relacionada con la felicidad laboral e innovación

Castro y Díaz (2021) señalan que la comunicación “es la base de un clima laboral propicio, demostrando que la productividad se eleva cuando los empleados están más orgullosos y felices con sus labores en un lugar dominado por un buen ambiente interpersonal”.

Aquello es por motivo de las actitudes positivas que están asociadas con la salud (física, mental y social), lo que conduce a un mejor desempeño laboral y relaciones sociales, por lo que es más probable que las empresas mejoren su

felicidad interna, y puede mejorar la complacencia, la creatividad y la productividad laboral.

Los trabajadores que crean e innovan participan en la organización más que aquellos a los que no les gusta su trabajo. Como tal, la felicidad proviene del ambiente de trabajo asociado con la creatividad y la innovación. Efectivamente, autores como Usai et al. “La creatividad, junto con la felicidad, impulsa el espíritu empresarial y la propiedad intelectual”.

La comunicación simétrica y receptiva del liderazgo son aquellas que suscitan una cultura de emociones efectivas porque la comunicación interna hace que los trabajadores se sientan valorados y parte de la cultura de la empresa, por lo que la voz de los trabajadores es un indicador importante de innovación. La cultura organizacional y el desempeño del líder tienen una fuerte influencia en el compromiso, la confianza y la complacencia laboral. En este sentido, Weman y Kantanen proponen que “La comunicación con el liderazgo son fundamentales para gestionar la innovación, ya que el pensamiento creativo y el compromiso dan paso a la innovación.”

Dado que la felicidad laboral es un “constructo universal el cual abarca las características ‘complacencia laboral’ y ‘compromiso con la organización’, la comunicación la comunicación interna es sumamente esencial para promoverlas en las organizaciones. La labor sostenible pone a la fuerza laboral en el centro de las operaciones, genera felicidad, prosperidad y reconocimiento, promoviendo así las ideas y la creatividad, produciendo una labor significativa para los trabajadores y miembros, además contribuye al desarrollo cultural. Por lo tanto, “hay un vínculo positivo entre la innovación en el sitio laboral y el desempeño organizacional, así como la prosperidad de los trabajadores y la interacción con las demás personas”.

Por lo tanto, si las empresas esperan grados elevados de compromiso y motivación, depende de ellas desarrollar una marca que potencie la felicidad de los trabajadores, lo cual es beneficioso para la comunicación interna, puesto que logra metas a nivel de relación, actividad, motivación y comportamiento.

L. La comunicación interna en las organizaciones

Según Charry (2018) además de si el tipo de comunicación se construye como unidireccional, lineal, circular o triangular, el análisis de transmisión nos brinda una variedad de otras clasificaciones de patrones de comunicación basados en diferentes métodos. La comunicación que Lucas recopila y en la que se enfoca en cuatro operaciones principales: círculo, rueda, cadena y total. En el primer acontecimiento, el flujo de comunicación inicia de una persona y regresa a ella luego de pasar por otro grupo de integrantes de la empresa. Durante este proceso, también se pueden generar patrones unidireccionales o bidireccionales entre miembros distintos.

En el modelo de la rueda, el individuo mantiene relaciones de comunicación, ya sea unidireccional o bidireccional, con otro grupo de integrantes no relacionados de la organización. En relación a ello, Robbins indica que, en la cadena, se crea un flujo de comunicación parecido a un círculo, pero no se completa en el último eslabón, que combina la última persona y el primer eslabón. Una cadena estricta que sigue la herencia formal de las directivas. Estas redes son como canales de comunicación que los cuales se logran hallar en una organización rígida. En el modelo principal, todas las personas se relacionan entre sí de forma lineal o circular. Cuando la empresa habla, debe expresar el mensaje con el fin de aumentar la efectividad y evitar inconsistencias en los mensajes que pueden destruir la consistencia del posicionamiento.

Sin embargo, tanto en las organizaciones como en los organismos públicos, existe una tendencia a no compartir, a no comunicar, porque la gente cree erróneamente que la información es poder; esto socava la comunicación interna. Entonces, ciertos individuos piensan que ocultar información les da una posición más privilegiada y superior. Piensan que, si divulgan información, estarán en desventaja para los demás. Esta actitud muestra una escasez de confianza en uno mismo.

M. Papel de la comunicación interna

Marín (2019) indica que el modelo de comunicación jerárquico tradicional basado en una arquitectura en la que la información se transmite desde arriba y se está deteriorando. La actual adquisición tiene como objetivo la comunicación

bidireccional entre la organización y sus empleados, ya que representa el principal activo de la empresa. En las organizaciones tradicionales, la estructura interna es una combinación de jerarquía y autoridad; en la nueva empresa tiene que haber entendimiento mutuo y responsabilidad. Los nuevos trabajadores quieren mayor calidad, más apertura y una comunicación bidireccional. La guía de definiciones de comunicaciones internas (CI) es bastante extensa:

- Competencia requerida en administración de empresas.
- Las áreas clave de trabajo entre la organización y sus grupos de interés internos surgen como réplica, en términos de administración, a la complicación progresiva de la organización.
- El campo del conocimiento estudia las maneras de los procesos de comunicación internamente y entre las organizaciones y su entorno.

La noción de comunicación organizacional se aplica a las comunicaciones internas (ascendentes, descendentes y horizontales) que nacen para anunciar las políticas y desarrollos de la organización. Esta comunicación incluye los mensajes, su flujo, objetivo y dirección, y los recursos utilizados; asimismo se ocupa de las personas, sus comportamientos, emociones, vínculos y habilidades. La comunicación tiene que permitir reducir la hostilidad dentro de la organización con el fin de evitar en lo posible la competencia o incompatibilidad entre individuos, opiniones o ideas.

La buena comunicación en la empresa es responsabilidad de todos, porque todos comunican. Muchos actores en este proceso, dependiendo de su posición jerárquica, tienen que jugar un papel activo en la definición de protocolos apropiados para que no sea solo un juego de microchips de arriba hacia abajo porque “si no hay una comunicación bidireccional, no hay comunicación”. En las organizaciones y empresas que se basan en un estilo de gestión y gobierno caracterizado por la jerarquización y la centralización, los sistemas de comunicación son preferibles a los verticales, descendentes o en cascada. Para Villafañe, el estilo de gestión de la empresa se basa en valores que favorecen la adaptación a los cambios e implican la participación de los empleados en el proyecto de trabajo. En empresas como la administración pública, la comunicación

vertical suele ser la más habitual, ya que se convierte en el mejor medio de comunicación.

N. Algunas tendencias en herramientas de comunicación interna

Castro y Díaz (2019) señalan que la comunicación interna se utiliza con el fin de construir reputaciones y crear experiencias de marca. Algunas de las tendencias en herramientas de comunicación interna son:

- Implementación de una intranet social.
- Gamificación.
- Redes sociales con el fin de aumentar el engagement y los embajadores de marca.
- Además de realidad virtual o videoconferencia.
- Entre varios otros.

Estas nuevas herramientas se combinan con herramientas tradicionales como revistas de interior o tableros de avisos. Cabe destacar que la comunicación interna tiene que ser gestionada por el Departamento de Comunicación y no por el Departamento de Recursos Humanos, como sucede en ciertos acontecimientos, incluso con el enriquecimiento adicional de la cooperación y coordinación entre ambas partes y el uso de medios de comunicación interna.

Variable dependiente: Productividad de los trabajadores

A. Definiciones

Narro (2022) menciona que la productividad se refiere al equilibrio entre los ingresos obtenidos por el sistema de producción (empleados) y los recursos usados con el fin de conseguir esta producción.

Orbegoso (2022) indica que productividad en otros términos es equivalente a rendimiento desde una perspectiva sistemática se podría decir que una persona es eficiente en su desempeño laboral cuando con una cantidad de materia prima (insumos) obtiene el máximo de productos terminados.

Leyva y Vilcas (2021) aluden que la productividad de los trabajadores se convierte en un indicador asociado con el éxito, basado en la relación entre el producto recibido y la cantidad de trabajo implementada, ya sea del desarrollo de un producto o un servicio.

Urgilés, Erazo y Narváez (2019) expresan que la palabra “productividad” se puede ver de diferentes maneras. Desde el primer punto de vista elemental, puede ser considerada como origen del verbo producir, el cual hace alusión a dar algo por coste de una obra o trabajo.

Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2017) señalan que la productividad se conoce como el vínculo que hay entre la producción total y los recursos usados para lograr ese nivel de producción, significa la relación entre salidas y entradas.

B. Dimensiones

Como afirma Zuasnábar (2021) en su estudio, las dimensiones consideradas para evaluar la productividad de los trabajadores son las siguientes:

a. Calidad de servicio

Según Zuasnábar (2021), citando a Oyola y Ferrari, la calidad del servicio es definida de diferentes maneras como la importancia, el cumplimiento de la especificación, las necesidades a satisfacer, capacidad de la respuesta, el papel de encontrar clientes sin perder la comprensión ni superar sus expectativas; esta diversidad significa que cada método tiene sus ventajas y desventajas.

b. Competencias laborales

Según Zuasnábar (2021), citando a Vallejo y León, indican que las competencias laborales son las habilidades requeridas para completar un trabajo o grupo de trabajos, los cuales contienen elementos personales como razonamiento, rasgos de lenguaje y matemáticos, cualidades espaciales y personales. Hay algunas tendencias cognitivas y sintomatologías de rasgos de personalidad, pero son más que psicológicos o conductuales.

c. Motivación

Según Zuasnábar (2021), citando a LLangá y Murillo, demostraron que la motivación es lo principal que orienta la conducta y orienta la conducta y las metas; por ende, se encuentra en diversas áreas de la vida, incluyendo la labor y la educación, por lo tanto, la motivación se define como la forma en que la persona determina el objetivo, utiliza las herramientas apropiadas y conserva otros métodos de comportamiento para conseguirlo.

d. Trabajo en equipo

Según Zuasnábar (2021), citando a Ayoví, es un concepto que incluye unidad, integración y cambio organizacional y es sinónimo de competencia, productividad y obtención de objetivos que hay que mejorar. La estructura organizativa puede que varíe para que coincida con nuestra misión, visión y dirigir las actividades personales con el fin de conseguir una mayor calidad y productividad.

C. Importancia de la productividad en las organizaciones

Según Urgilés, Erazo y Narváez (2019) uno de los mayores propósitos de las empresas y de los individuos es alcanzar las metas establecidas, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Este crecimiento económico también hace trascendente la rentabilidad empresarial porque nos permite ir en otras direcciones que se pueden medir de formas como: invertir en conocimiento.

Por lo tanto, el término productividad puede verse desde diferentes ángulos interdisciplinarios. Desde un punto de vista básico, puede verse como un derivado del verbo “producir”. Esto quiere decir sacrificar un trabajo o actividad para dar algo. El término asimismo se adjunta a lo que se denomina productividad económica, académica, laboral, entre otros. En el sector empresarial y laboral, se hace referencia a la productividad como una medida la cual analiza la cantidad de bienes, recursos y/o servicios realizados en un determinado proceso y en un momento determinado.

Empero, en la medición de la productividad de una compañía u organización, es posible medir cuantitativamente el cumplimiento o no cumplimiento de las metas mediante indicadores de gestión que estén debidamente elaborados para permitir la

toma de decisiones oportunas a tener en cuenta las variables objetivas. La necesidad de contar con una herramienta de evaluación interna para conocer las perspectivas y expectativas de los clientes.

Para aquello es fundamental la coordinación y comunicación intraorganizacional que realizan los directivos de la empresa. Recuerda que el mundo es volátil y competitivo, por lo que la gestión del conocimiento es fundamental para mejorar la productividad y satisfacer sus demandas. partes interesadas; de ahí la importancia del aprendizaje y el conocimiento organizacional.

Siguiendo esta secuencia de ideas, la productividad se asocia con la gestión del conocimiento. Por lo tanto, es transversal que los sujetos se encuentren constantemente aprendiendo e imaginando a través de varios sistemas. No obstante, siempre recomendamos iniciar este proceso con el líder o director responsable de la organización.

El aprendizaje se extiende por toda la organización, porque la estructura aprende cuando aprenden los mismos individuos que la componen, el aprendizaje se convierte en una habilidad que se refleja en el desarrollo productivo de una organización. Sin embargo, es de vital importancia que las empresas puedan calcular estos resultados de productividad con sistemas de control apropiados.

El rol de entrenador tiene un impacto significativo en la productividad a mediano plazo. En este caso, el programa se pondrá a disposición de un responsable específico, para que pueda analizar la situación de la empresa y conocer de qué manera administrarla con otros instrumentos que le consientan optimar su productividad, por medio de una mejora en su liderazgo, interrelación, elección de determinaciones y otras habilidades técnicas y/o blandas.

D. Factores que influyen en la productividad laboral

Leyva y Vilcas (2021) señalan que la productividad es una ansiedad constante de los gerentes y funcionarios o de todo el nivel jerárquico de una empresa; muchas veces, es la debilidad la que genera la analítica en el ámbito de los recursos humanos. Nicuesa toma en cuenta cinco factores:

- a. Tipo de liderazgo. “Liderar un grupo no es fácil. La falta de liderazgo en un estilo que no valora el poder de la comunicación, por ende, crea grandes obstáculos para alcanzar los objetivos.”
- b. Clima organizacional. “Los sujetos son parte del clima en el que están la mayor parte de sus vidas, pero si no son felices allí, eso afecta directamente su productividad en trabajos que se consideran impersonales.”
- c. Eficiencia de en las juntas laborales. “Ciertos trabajadores consideran que este tipo de reuniones son una verdadera pérdida de tiempo ya que no pueden hacer un seguimiento imparcial de las conclusiones a las que se llega en cada reunión.”
- d. Recursos laborales. Hoy en día, las organizaciones están invirtiendo en instalaciones tecnológicas, máquinas y formación con el fin de hacer más cómoda la experiencia laboral de los trabajadores al desempeñar sus labores.
- e. Los recursos técnicos ayudan a aumentar la eficiencia y la productividad. No obstante, la escasez de inversión en esta etapa asimismo afecta el rendimiento en sí.
- f. Rotación constante en la plantilla. En el momento que un trabajador nuevo se une al grupo, la organización dedica tiempo a capacitar a ese empleado para el trabajo que está haciendo. No obstante, ciertas organizaciones derrochan el potencial de la formación ya que se encuentran inmersas en variaciones constantes las cuales originan.

E. Otros términos asociados a la productividad

Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2017) indican que una organización puede crear grandes conjuntos de productos y prestaciones, pero este grado productivo tiene que coincidir con los insumos que se consumen. En muchos casos, el concepto de productividad es confundido con otros términos relacionados, como eficiencia y eficacia.

- a. Eficacia. Aunque la efectividad organizacional generalmente se restringe a los medios económicos y financieros, la efectividad tiene que tomar en cuenta factores de éxito más allá del ámbito de la rentabilidad. Debido a que hay

muchas dimensiones en la efectividad organizacional, y no todas ellas pueden ser traducidas en efectos cuantitativos, pueden influir en otras dimensiones y factores más importantes a largo plazo. Para evaluar la efectividad, también necesitamos un punto de comparación con aspectos internos o de la industria a la que concierne.

- b. Eficiencia. El cálculo de la eficiencia es un componente esencial para cualquier empresa, puesto que examina en qué medida se logran los efectos y los recursos que se utilizan para lograrlos, en general, se produce cierto desorden al tratar de lograrlos, se tiene que definir la eficiencia cuando no se toman los resultados y los recursos en cuenta. La eficiencia se asocia con el uso racional de los bienes para conseguir un resultado determinado, es decir, la capacidad de conseguir la meta establecida en el menor tiempo y con el menor uso de bienes, teniendo en cuenta la ampliación en el uso de los recursos, no necesariamente aumenta la productividad.

F. Elementos que influyen en la productividad

Orbegoso (2022) alude que para Tapia existen aspectos que entran en juego al momento que hablamos de productividad como:

- a. Elementos internos:
 - Inversión
 - Materiales
 - Energía
 - Uso de capacidad
 - Investigación
 - Equipo
 - Terrenos
 - Capital humano
- b. Elementos externos:
 - Mano de obra calificada

- Disponibilidad de materia prima
- Infraestructura existente
- Políticas relacionadas a los tributos
- Medidas de ajuste aplicada.

G. Tipos de productividad

Leyva y Vilcas (2021) mencionan que para Uriarte. los tipos de productividad se categorizan del siguiente modo:

- Productividad laboral. Se conoce como productividad por hora laborada. Es lo que está configurado en un parámetro de reloj específico. “La productividad laboral o la productividad por hora de trabajo es el acrecentamiento o disminución de la producción en función de la cantidad de trabajo requerida para la producción inicial” (Narro, 2022, pág. 25).
- Productividad total. Se consideran todos los elementos involucrados en la producción.

La productividad total de los factores (PTF) es el acrecentamiento o disminución de las utilidades cuando difiere alguno de los factores que interceden en la producción: mano de obra, capital o tecnología, etc. Está asociado con la tendencia del proceso económico a medirse en unidades físicas o monetarias, por el vínculo entre los factores de uso y producción. Este es uno de los términos los cuales define los objetivos del subsistema de ingeniería de una organización. La productividad en maquinaria y equipo se da como parte de su especificación (Narro, 2022, pág. 26).

- Productividad marginal. productividad marginal. Es el producto obtenido al modificar una variable o factor que se considera que produce un rendimiento. (p. 64).

También conocido como el “producto marginal” de un insumo, es el bien agregado que se produce con una unidad agregada del insumo en tanto que los otros insumos están constantes. La ley de rendimientos decrecientes juega un papel esencial en la productividad de los factores, afirmando que la

productividad marginal de cada trabajador reduce conforme se agregan más unidades al proceso de producción (dejando los demás factores de producción en cuantías constantes). De este modo, exceder la cantidad óptima de un factor de producción también puede conducir a una disminución en la producción total (Narro, 2022, pág. 26).

H. Cómo fomentar la productividad en los trabajadores

Lázaro (2021) menciona que existen varias formas de mejorar la productividad organizacional, desde alicientes económicos, capacitación adicional y desarrollo competitivo, hasta el miedo a perder el trabajo, pero existe un factor fundamental que puede crear variaciones, una variación significativa en cualquier organización, que es la motivación, es el recurso más eficiente para perfeccionar el rendimiento y elevar la productividad.

Aquí hay algunas formas de mejorar la productividad:

- a. Alicientes Económicos: “Son incentivos que las organizaciones ofrecen a los empleados para incrementar sus grados de producción y desempeño”, crean motivación y compromiso con el trabajo que realizan, y les permiten obtener ingresos para atraer nuevo personal.
- b. Trabajo estable y un sitio laboral seguro: Esto significa que, si los trabajadores tienen un trabajo bien remunerado, con excelentes condiciones de trabajo y principalmente en un lugar donde puedan crecer sin correr ningún peligro, esto aumentará su confianza y les permitirá permanecer por un tiempo prologando en la organización, lo que trae beneficios a la empresa, ya que contará con empleados competitivos que estén dispuestos a favorecer al éxito de la empresa.
- c. Recursos usados: “Son todos los recursos que tiene una empresa para conseguir sus metas”; y su vínculo con la productividad es que si los empleados cuentan con los instrumentos y/o mecanismos que les consientan trabajar de manera eficiente y eficaz, crearán elevados grados de productividad.

- d. Seguimiento y Evaluación del Desempeño: Para la supervisión, es “un grupo de labores éticas y técnicas interrelacionadas, que surgen de la observación directa de labor realizada por una persona o grupo de personas y cuyo propósito es suscitar la mejora continua”. Luego de realizar este seguimiento se hará una valoración, porque el empleado quiere ser apreciado por lo que hace, se siente responsable de su labor y entonces quiere ser recompensado.
- e. Capacitación y desarrollo: En esta etapa, es necesario considerar que todas las organizaciones son diferentes, por lo que la capacitación tiene que ser un elemento fundamental para todos los empleados nuevos en la organización o para los nuevos los cuales asumirán los nuevos trabajos y/o funciones, y esto permitirá a los empleados trabajar a su máxima capacidad. Paralelamente al desarrollo, los colaboradores buscan mejorar sus habilidades, aprender nuevas competencias y principalmente tener la oportunidad de progresar en el trabajo, lo que generará en ellos complacencia, felicidad y motivación para seguir aportando a la agencia a ser más productividad.

I. Medición de la productividad laboral

Según Vallejo (2021) una explicación de la productividad laboral relacionada con la efectividad de un trabajador o equipo de trabajadores para lograr un objetivo laboral específico en el menor tiempo posible con los bienes requeridos para el trabajo. En este escenario, Vásquez y Henao plantean en su artículo que se tienen que tener en cuenta consideraciones mínimas a la hora de medir la productividad del trabajo, la cual se puede medir “por medio de un vínculo existente, a lo largo de un tiempo determinado, entre la producción de bienes y servicios (salida) y los factores productivos relacionados con el proceso (entrada), por lo que esta asociación suele expresarse mediante la relación (salida/entrada)”.

$$Productividad\ parcial = \frac{Producción\ del\ período\ medido\ en\ precio\ base}{Insumos\ de\ mano\ de\ obra\ del\ precio\ base}$$

$$Productividad\ total = \frac{Producción\ del\ período\ medido\ en\ precio\ base}{Insumos\ de\ mano\ de\ obra\ del\ precio\ base + Insumos\ de\ capital\ del\ precio\ base}$$

Estas métricas de productividad se extraen de datos organizacionales sobre costos fijos, precios de mano de obra, precios de materias primas y cálculos predeterminados para una mano de obra óptima (p. 33).

J. Método para evaluar la productividad

Condori (2021) señala que el problema básico para calcular la productividad de los servicios y el trabajo de oficina es medir los productos y reducir las diferentes categorías de productos a un denominador frecuente. Los ingresos derivados por día hábil pueden ser un cálculo más relevante y específico para cualquier industria de servicios. En cláusulas financieras, puede ser el volumen de servicios vendidos y los costos de los factores; en cláusulas de tiempo, puede ser un tiempo estándar para medir el trabajo. Es posible usar el método de cálculo financiero según el sistema general establecido de costos; método del tiempo de trabajo, la aplicación del método de medición del tiempo de trabajo de oficina, que incluye:

- Tiempos tipo de labor en la oficina. Estos sistemas asumen que el tiempo requerido para realizar algunas operaciones básicas se mantendrá constante. Todos los movimientos o actividades esenciales se calculan con un cronómetro o un perfil de acción ilustrado.
- Estudio de tiempos. Es un modo del proceso anterior, donde se utilizan técnicas de cálculo para operaciones simples.
- Muestreo aleatorio (muestreo activo). Este método se utiliza con el fin de someter el costo de la recolección de información para la investigación. Las labores se seleccionan al azar y se prueban para desarrollar un marco común de hipótesis razonables.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación interna

Martínez y Yáber (2022) mencionan que la comunicación interna hace referencia a la administración estratégica de las interacciones y vínculos entre las partes interesadas

en todos los grados internamente en una empresa, desde una pequeña conversación entre compañeros hasta la comunicación formal entre gerentes y empleados (p. 121).

Comunicación operativa

La dimensión operativa es la comunicación interna la cual permite que los empleados obtengan información fundamental para que realicen su trabajo. Esta dimensión permite a los trabajadores obtener la información que necesitan para que se desempeñen en el sitio laboral (Castro, 2021).

Comunicación estratégica

La dimensión estratégica es la comunicación interna la cual consiente a los empleados entender la importancia de su trabajo. Esto incluye la visión, las metas y los resultados de la evaluación de la organización (Castro, 2021).

Comunicación cultural

La dimensión cultural es la comunicación interna la cual consiente al empleado ponerse de acuerdo sobre cómo trabajar y lograr metas, significa, sentir que es parte de la cultura de la organización (Castro, 2021).

Comunicación motivacional

La dimensión motivacional es la comunicación interna que hace que los empleados quieran hacer lo que dicta la organización, y la comunicación positiva son los logros y las historias de la organización (Castro, 2021).

Comunicación feedback

La dimensión feedback es una facilitación de la plática entre la dirección y los empleados, permitiendo la circulación de ideas, dificultades y sugerencias. Esta dimensión tiene como objetivo garantizar que los trabajadores reciban retroalimentación sobre su trabajo, con base en la evaluación continua y el aprendizaje continuo como resultado de las interacciones de comunicación (Castro, 2021).

Comunicación propositiva

La dimensión propositiva es la comunicación interna que se lleva a cabo con el fin de que los empleados puedan dar consejos sobre cómo hacer su labor de la mejor manera (Castro, 2021).

Productividad de los trabajadores

Orbegoso (2022) indica que productividad en otros términos es equivalente a rendimiento desde una perspectiva sistemática se podría decir que una persona es eficiente en su desempeño laboral cuando con una cantidad de materia prima (insumos) obtiene el máximo de productos terminados (p. 24).

Calidad de servicio

Según Zuasnábar (2021), citando a Oyola y Ferrari, la calidad del servicio es definida de diferentes maneras como la importancia, el cumplimiento de la especificación, las necesidades a satisfacer, capacidad de la respuesta, el papel de encontrar clientes sin perder la comprensión ni superar sus expectativas; esta diversidad significa que cada método tiene sus ventajas y desventajas.

Competencias laborales

Según Zuasnábar (2021), citando a Vallejo y León, las competencias laborales son las habilidades requeridas para completar un trabajo o grupo de trabajos, los cuales contienen elementos personales como razonamiento, rasgos de lenguaje y matemáticos, cualidades espaciales y personales.

Motivación

Según Zuasnábar (2021), citando a LLanga y Murillo, demostraron que la motivación es lo principal que orienta la conducta y orienta la conducta y las metas; por ende, se encuentra en diversas áreas de la vida, incluyendo la labor y la educación, por lo tanto, la motivación se define como la forma en que la persona determina el objetivo, utiliza las herramientas apropiadas y conserva otros métodos de comportamiento para conseguirlo.

Trabajo en equipo

Según Zuasnábar (2021), citando a Ayoví, es un concepto que incluye unidad, integración y cambio organizacional y es sinónimo de competencia, productividad y obtención de objetivos que hay que mejorar. La estructura organizativa puede que varíe para que coincida con nuestra misión, visión y dirigir las actividades personales con el fin de conseguir una mayor calidad y productividad.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La comunicación operativa influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- b. La comunicación estratégica influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- c. La comunicación cultural influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- d. La comunicación motivacional influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- e. La comunicación feedback influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.
- f. La comunicación propositiva influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
COMUNICACIÓN INTERNA	<i>Comunicación operativa</i>	- Conocimiento de la empresa. - Conocimiento de funciones.
	<i>Comunicación estratégica</i>	- Formación. - Integración. - Participación.
	<i>Comunicación cultural</i>	- Confianza. - Valores.
	<i>Comunicación motivacional</i>	- Motivación. - Capacitación.
	<i>Comunicación feedback</i>	- Mejora. - Evaluación.
	<i>Comunicación propositiva</i>	- Propuesta. - Normas de trabajo.

Fuente: Castro (2021).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES	<i>Calidad de servicio</i>	- Cumplimiento de objetivos. - Capacidad en el trabajo. - Capacitación. - Línea de carrera.
	<i>Competencias laborales</i>	- Habilidades sociales. - Actitudes. - Conocimientos.
	<i>Motivación</i>	- Incentivos. - Beneficios sociales. - Remuneración. - Comisión.
	<i>Trabajo en equipo</i>	- Liderazgo. - Cooperación. - Compromiso.

Fuente: Zuasnábar (2021).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

De tipo básica porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz et al., 2013).

Explicativo, porque se busca conocer ciertos hechos que suceden de forma determinada, donde el propósito “es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, p. 23).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández et al., 2014).

La tesis es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo representada por 28 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho.

3.2.2. Muestra

No fue necesario su cálculo.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son comunicación interna y productividad de los trabajadores. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

El software a emplear fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación operativa según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Conoce la información básica de la Caja como su misión, visión y objetivos.	4	14.3%	9	32.1%	6	21.4%	4	14.3%	5	17.9%
2. Conoce de manera clara y precisa las funciones que debe desempeñar.	9	32.1%	6	21.4%	5	17.9%	5	17.9%	3	10.7%



Figura 1. Comunicación operativa.

Se observa en la Tabla 1 que, en función a los indicadores de la comunicación operativa, en primer lugar, en mención a si conoce la información básica de la Caja como su misión, visión y objetivos el 46.4% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.4%

determinó que está en una posición neutro y el 32.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, conoce de manera clara y precisa las funciones que debe desempeñar el 53.6% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17.9% resaltó estar neutro y el 28.6% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación estratégica según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. La Caja desarrolla protocolos de formación para el personal nuevo que está por integrarse.	5	17.9%	7	25.0%	6	21.4%	4	14.3%	6	21.4%
4. La Caja desarrolla protocolos de integración para el nuevo personal.	9	32.1%	6	21.4%	5	17.9%	5	17.9%	3	10.7%
5. La Caja desarrolla protocolos de participación.	2	7.1%	7	25.0%	3	10.7%	10	35.7%	6	21.4%

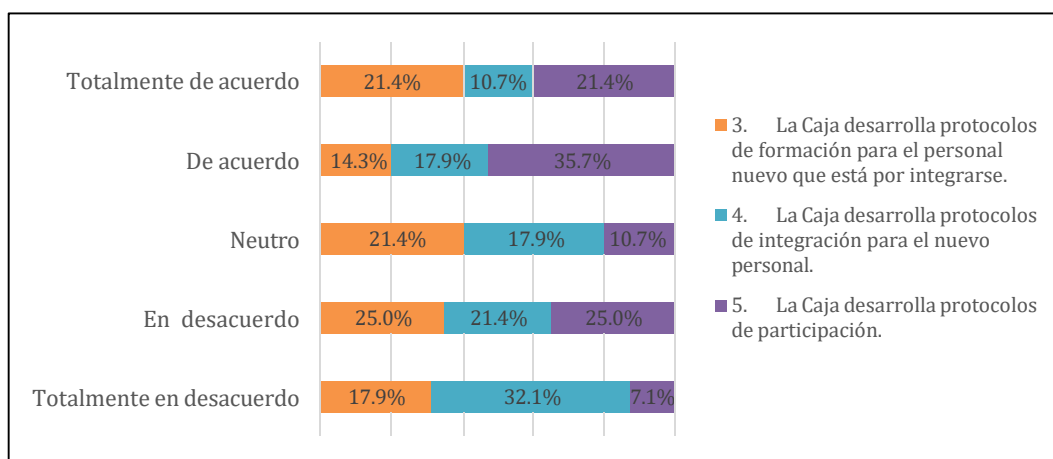


Figura 2. Comunicación estratégica.

Se observa en la Tabla 2 que, en función a los indicadores de la comunicación estratégica, en primer lugar, en mención a si la Caja desarrolla protocolos de formación para el personal nuevo que está por integrarse el 42.9% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.4% determinó que está en una posición neutro y el 35.7% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la Caja desarrolla protocolos de integración para el nuevo personal el 53.6% mencionó que está en totalmente

desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17.9% resaltó estar neutro y el 28.6% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si la Caja desarrolla protocolos de participación el 32.1% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.7% denotó estar neutros y el 57.1% evidenció estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 3

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación cultural según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. La Caja le otorga al trabajar la confianza de tomar decisiones según sea el caso.	5	17.9%	6	21.4%	8	28.6%	4	14.3%	5	17.9%
7. La Caja incentiva buenos valores en sus trabajadores.	2	7.1%	8	28.6%	9	32.1%	5	17.9%	4	14.3%

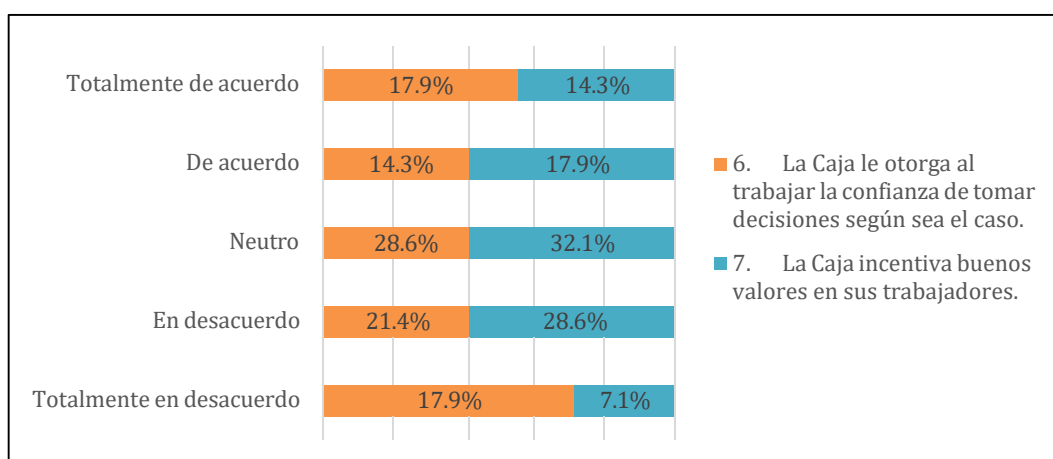


Figura 3. Comunicación cultural.

Se observa en la Tabla 3 que, en función a los indicadores de la comunicación cultural, en primer lugar, en mención a si la Caja le otorga al trabajar la confianza de tomar decisiones según sea el caso el 39.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 28.6% determinó que está en una posición neutro y el 32.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la Caja incentiva buenos valores en sus trabajadores el 35.7% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 32.1% resaltó estar neutro y el 32.1% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación motivacional según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Los jefes motivan a su personal.	4	14.3%	6	21.4%	7	25.0%	9	32.1%	2	7.1%
9. La Caja capacita de manera regular a sus trabajadores.	4	14.3%	7	25.0%	8	28.6%	7	25.0%	2	7.1%



Figura 4. Comunicación motivacional.

Se observa en la Tabla 4 que, en función a los indicadores de la comunicación motivacional, en primer lugar, en mención a si los jefes motivan a su personal el 35.7% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25% determinó que está en una posición neutro y el 39.3% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la Caja capacita de manera regular a sus trabajadores el 39.3% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 28.6% resaltó estar neutro y el 32.1% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 5

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación feedback según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. Los trabajadores mantienen un dialogo fluido con sus supervisores con el fin de mejorar constantemente.	4	14.3%	3	10.7%	7	25.0%	11	39.3%	3	10.7%
11. Los trabajadores son evaluados y supervisados por sus jefes de manera abierta y empática.	3	10.7%	6	21.4%	9	32.1%	8	28.6%	2	7.1%

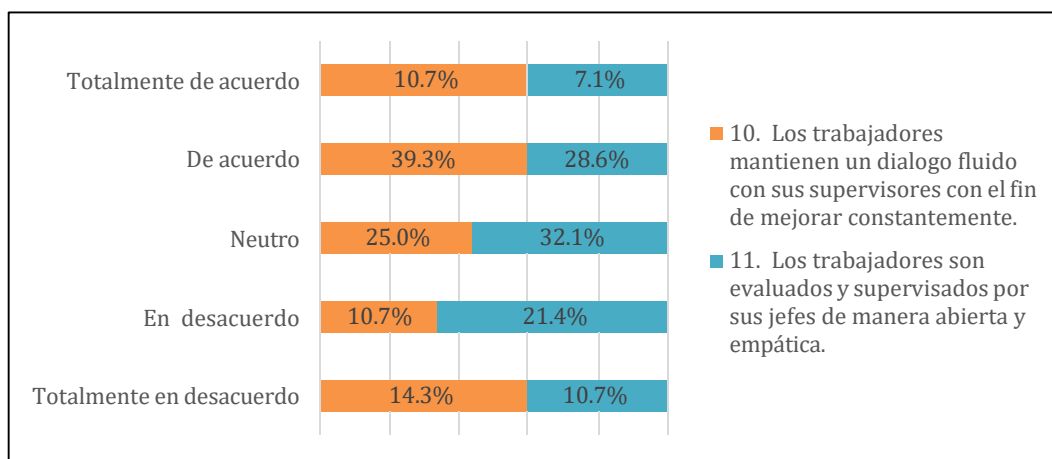


Figura 5. Comunicación feedback.

Se observa en la Tabla 5 que en función a los indicadores de la comunicación feedback, en primer lugar, en mención a si los trabajadores mantienen un dialogo fluido con sus supervisores con el fin de mejorar constantemente el 25% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25% determinó que está en una posición neutro y el 50% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si los trabajadores son evaluados y supervisados por sus jefes de manera abierta y empática el 32.1% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 32.1% resaltó estar neutro y el 35.7% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la comunicación propositiva según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. La Caja se mantiene abierta a recibir sugerencias por parte de sus trabajadores.	8	28.6%	6	21.4%	4	14.3%	5	17.9%	5	17.9%
13. Los trabajadores tienen la oportunidad de realizar algún cambio, previamente conversado, en las normas de trabajo.	3	10.7%	6	21.4%	5	17.9%	6	21.4%	8	28.6%

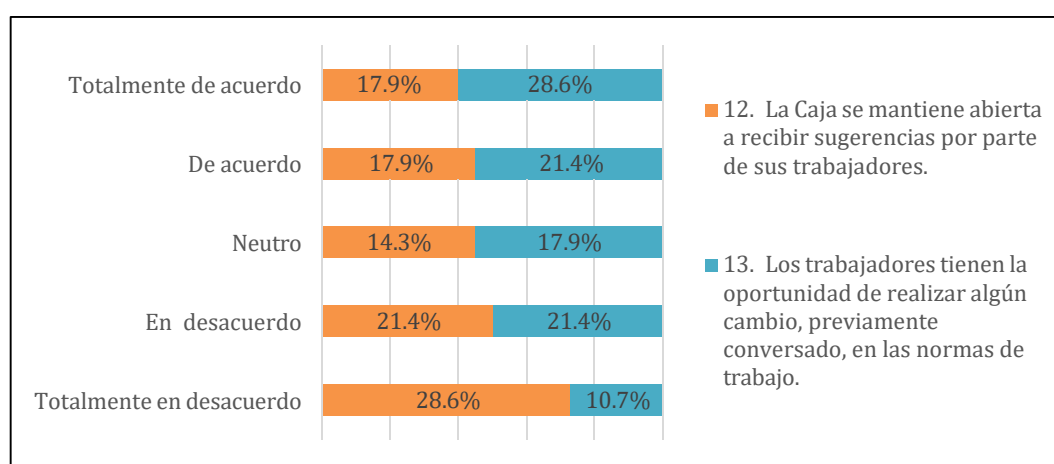


Figura 6. Comunicación propositiva.

Se observa en la Tabla 6 que, en función a los indicadores de la comunicación propositiva, en primer lugar, en mención a si la Caja se mantiene abierta a recibir sugerencias por parte de sus trabajadores el 50% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 14.3% determinó que está en una posición neutro y el 35.7% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si los trabajadores tienen la oportunidad de realizar algún cambio, previamente conversado, en las normas de trabajo el 32.1% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 17.9% resaltó estar neutro y el 50% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

B. Análisis descriptivo de la productividad de los trabajadores

Tabla 7

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la calidad de los servicios según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
14. Cumple satisfactoriamente con sus objetivos propuestos por la Caja.	4	14.3%	11	39.3%	5	17.9%	4	14.3%	4	14.3%
15. Demuestra tener una óptima capacidad para cumplir con su rol dentro de la Caja.	4	14.3%	5	17.9%	2	7.1%	10	35.7%	7	25.0%
16. Busca capacitarse en temas relacionados al rol que cumple en la Caja.	4	14.3%	7	25.0%	7	25.0%	6	21.4%	4	14.3%
17. Tienen altas expectativas respecto a su línea de carrera dentro de la Caja.	8	28.6%	3	10.7%	6	21.4%	4	14.3%	7	25.0%

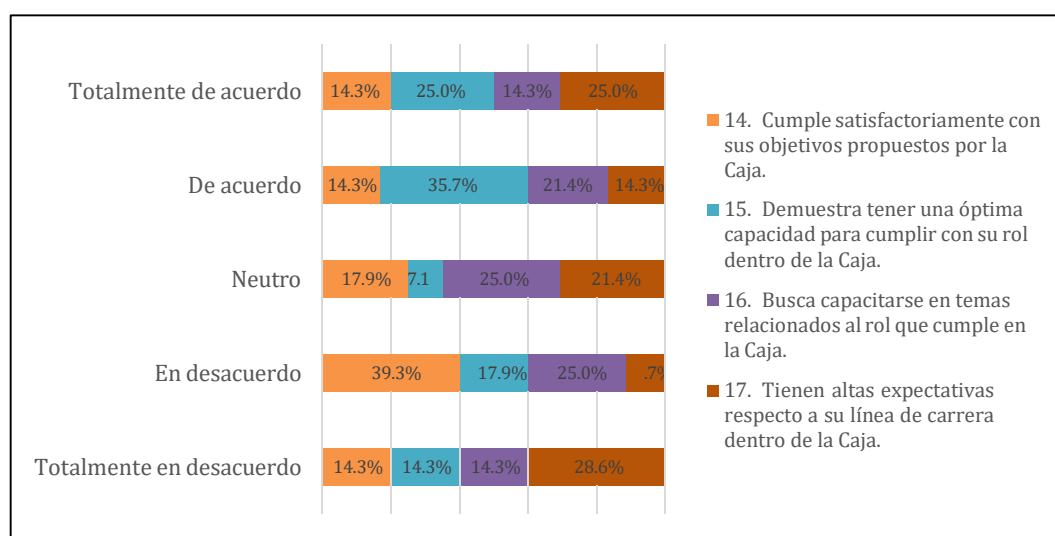


Figura 7. Calidad de servicio.

Se observa en la Tabla 7 que, en función a los indicadores de la calidad de servicio, en primer lugar, en mención a si cumple satisfactoriamente con sus objetivos propuestos por la Caja el 53.6% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.9% determinó que está en una posición neutro y el 28.6% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si demuestra tener una óptima capacidad para cumplir con su rol dentro de la Caja el 32.1% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 7.1% resaltó estar neutro y el 60.7% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si la busca capacitarse en temas relacionados al rol que

cumple en la Caja el 39.3% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 25% denotó estar neutros y el 35.7% evidenció estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si la tienen altas expectativas respecto a su línea de carrera dentro de la Caja el 39.3% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 21.4% resaltó estar neutro y el 39.3% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 8

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de las competencias laborales según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. Se le hace fácil socializar con sus colegas de trabajo y clientes.	4	14.3%	6	21.4%	5	17.9%	4	14.3%	9	32.1%
19. Mantiene una buena actitud frente a sus colegas y clientes.	6	21.4%	7	25.0%	4	14.3%	6	21.4%	5	17.9%
20. Cuenta con los conocimientos necesarios que se requiere para desempeñar su rol en la Caja.	3	10.7%	7	25.0%	8	28.6%	5	17.9%	5	17.9%

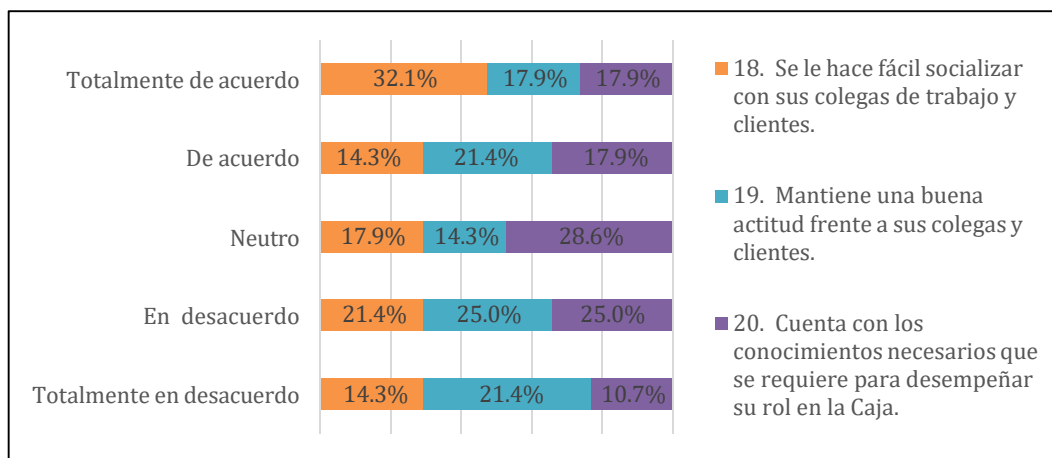


Figura 8. Competencias laborales.

Se observa en la Tabla 8 que, en función a los indicadores de las competencias laborales, en primer lugar, en mención a si se le hace fácil socializar con sus colegas de trabajo y clientes el 35.7% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.9% determinó que está en una posición neutro y el 46.4% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si mantiene una buena actitud frente a sus colegas y clientes el 46.4% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14.3%

resaltó estar neutro y el 39.3% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si cuenta con los conocimientos necesarios que se requiere para desempeñar su rol en la Caja el 35.7% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 28.6% denotó estar neutros y el 35.7% evidenció estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 9

Distribución de frecuencias absolutas y relativas de la motivación según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. La Caja ofrece incentivos a sus trabajadores.	6	21.4%	5	17.9%	5	17.9%	4	14.3%	8	28.6%
22. La Caja ofrece beneficios sociales a sus trabajadores.	2	7.1%	6	21.4%	2	7.1%	12	42.9%	6	21.4%
23. La Caja ofrece una remuneración justa acorde al mercado laboral y el rol que desempeña la persona.	5	17.9%	7	25.0%	8	28.6%	6	21.4%	2	7.1%
24. La Caja ofrece comisiones a sus trabajadores por ventas.	7	25.0%	5	17.9%	1	3.6%	8	28.6%	7	25.0%

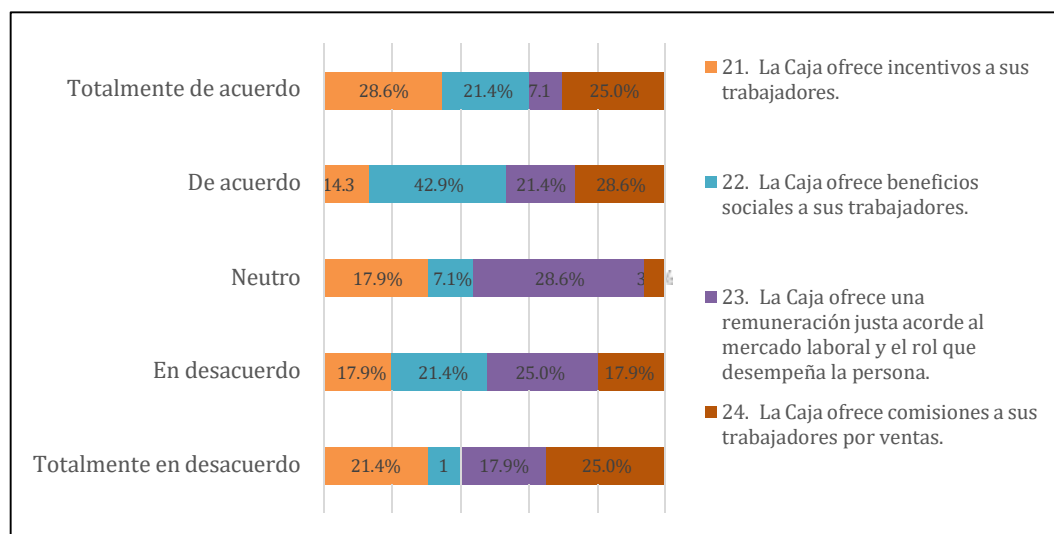


Figura 9. Motivación.

Se observa en la Tabla 9 que, en función a los indicadores de la motivación, en primer lugar, en mención a si la Caja ofrece incentivos a sus trabajadores el 39.3% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.9% determinó que está en una posición neutro y el 42.9% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si la Caja ofrece beneficios sociales a sus trabajadores el 28.6% mencionó que está

en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 7.1% resaltó estar neutro y el 64.3% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si la Caja ofrece una remuneración justa acorde al mercado laboral y el rol que desempeña la persona el 42.9% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 28.6% denotó estar neutros y el 28.6% evidenció estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si la Caja ofrece comisiones a sus trabajadores por ventas el 42.9% mencionó que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 3.6% resaltó estar neutro y el 53.6% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 10

Distribución de frecuencias absolutas y relativas del trabajo en equipo según indicadores

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
25. Existe un adecuado liderazgo dentro de la Caja.	6	21.4%	7	25.0%	6	21.4%	5	17.9%	4	14.3%
26. Existe un adecuado clima de cooperación dentro de la Caja.	4	14.3%	8	28.6%	4	14.3%	6	21.4%	6	21.4%
27. Los trabajadores de la Caja demuestran estar comprometidos con su trabajo.	7	25.0%	6	21.4%	8	28.6%	3	10.7%	4	14.3%

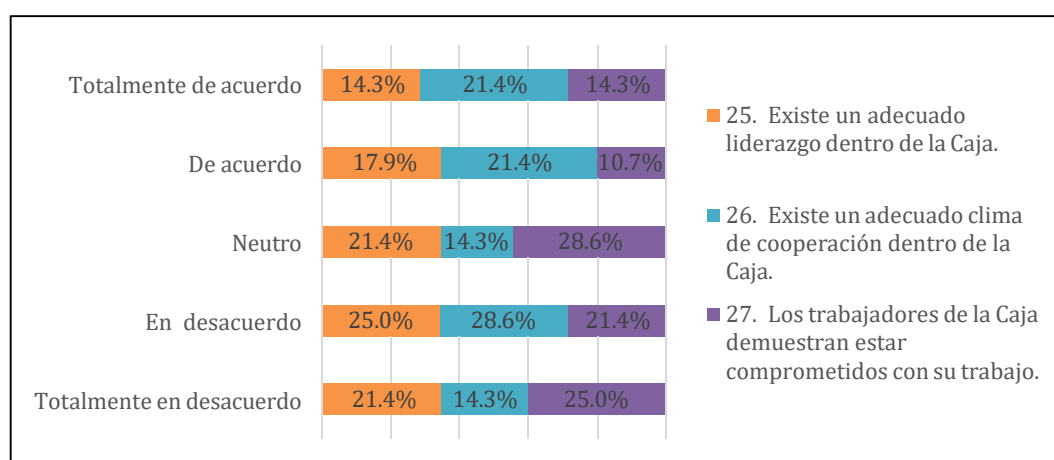


Figura 10. Trabajo en equipo.

Se observa en la Tabla 10 que, en función a los indicadores del trabajo en equipo, en primer lugar, en mención a si existe un adecuado liderazgo dentro de la Caja el 46.4% indicó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.4% determinó que está en una posición neutro y el 32.1% acotó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si existe un adecuado clima de cooperación dentro de la Caja el 42.9% mencionó

que está en totalmente desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14.3% resaltó estar neutro y el 42.9% comentó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si los trabajadores de la Caja demuestran estar comprometidos con su trabajo el 46.4% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 28.6% denotó estar neutros y el 25% evidenció estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.966	28	0.467
Comunicación operativa	0.935	28	0.083
Comunicación estratégica	0.963	28	0.409
Comunicación cultural	0.942	28	0.125
Comunicación motivacional	0.954	28	0.245
Comunicación feedback	0.959	28	0.326
Comunicación propositiva	0.970	28	0.572
Productividad de los trabajadores	0.986	28	0.957

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para decidir sobre la prueba de hipótesis a emplear, es indispensable realizar el nivel de distribución normal de los datos, para lo cual se empleará la de Shapiro-Wilk ya que se cuenta con un tamaño de muestra menor a 50 participantes. En vista al criterio del nivel de significancia que se presentan en todos los casos mayores al 0.05 se concluye que presenta una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará la Prueba de Pearson.

4.2. Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 12

Prueba de Pearson entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores

		Comunicación interna	Productividad de los trabajadores
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.564**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.564**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	28	28

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

Se observa en la Tabla 12 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.564 y con un nivel de significancia de 0.002 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación interna influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 13

Prueba de Pearson entre la comunicación operativa y la productividad de los trabajadores

		Comunicación operativa	Productividad de los trabajadores
Comunicación operativa	Correlación de Pearson	1	.463*
	Sig. (bilateral)		0.013
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.463*	1
	Sig. (bilateral)	0.013	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.463 y con un nivel de significancia de 0.013 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación operativa influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 14

Prueba de Pearson entre la comunicación estratégica y la productividad de los trabajadores

		Comunicación estratégica	Productividad de los trabajadores
Comunicación estratégica	Correlación de Pearson	1	.543**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.543**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	28	28

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

Se observa en la Tabla 14 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.543 y con un nivel de significancia de 0.003 menor al establecido de 0.05., concluyendo que la comunicación estratégica influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 15

Prueba de Pearson entre la comunicación cultural y la productividad de los trabajadores

		Comunicación cultural	Productividad de los trabajadores
Comunicación cultural	Correlación de Pearson	1	.474*
	Sig. (bilateral)		0.011
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.474*	1
	Sig. (bilateral)	0.011	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 15 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.474 y con un nivel de significancia de 0.011 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación cultural influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 16

Prueba de Pearson entre la comunicación motivacional y la productividad de los trabajadores

		Comunicación motivacional	Productividad de los trabajadores
Comunicación motivacional	Correlación de Pearson	1	.457*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.457*	1
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 16 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.457 y con un nivel de significancia de 0.014 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación motivacional influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

Tabla 17

Prueba de Pearson entre la comunicación feedback y la productividad de los trabajadores

		Comunicación feedback	Productividad de los trabajadores
Comunicación feedback	Correlación de Pearson	1	.498**
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.498**	1
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	28	28

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

Se muestra en la Tabla 17 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.498 y con un nivel de significancia de 0.007 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación feedback influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 6

Tabla 18

Prueba de Pearson entre la comunicación propositiva y la productividad de los trabajadores

		Comunicación propositiva	Productividad de los trabajadores
Comunicación propositiva	Correlación de Pearson	1	.454*
	Sig. (bilateral)		0.015
	N	28	28
Productividad de los trabajadores	Correlación de Pearson	.454*	1
	Sig. (bilateral)	0.015	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 18 que los resultados obtenidos de la encuesta establecen que mediante la Prueba de Pearson un valor de 0.454 y con un nivel de significancia de 0.015 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación propositiva influye significativamente en la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

La actual investigación tuvo como objetivo determinar de qué modo la comunicación interna tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.564 y con un nivel de significación de 0.002 el cual es menor al establecido de 0.05. Bajo este contexto, en el ámbito internacional, diversos estudios muestran problemáticas que vienen afectando la comunicación interna y la productividad de los trabajadores. Respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Camino (2019) evidencia que existe poca confianza y libertad por parte de los jefes hacia los trabajadores al momento de discutir conflictos e ideas dentro del área laboral, como consecuencia se sugiere realizar cambios. Por otro lado, respecto a la productividad de los trabajadores, Bohórquez et al. (2020) mencionan que los trabajadores no se sienten satisfechos por no poder cubrir sus necesidades fisiológicas, sentir poder o tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas en comparación con otros compañeros, son aquellos trabajadores no se mantienen una productividad laboral eficiente internamente en la organización. Por otro lado, en el contexto nacional, respecto a la comunicación interna, el estudio realizado por Julca (2021) evidencia que dentro de la organización no se sigue una planificación estratégica por lo que la información es transmitida por los canales tradicionales, los que ocasionan que los datos no lleguen de manera oportuna. Asimismo, respecto a la productividad de los trabajadores, Santos (2016) encontró que no hay empresa que no atravesase una crisis de valores, la mala gestión de los vínculos interpersonales, que afecta el desempeño del trabajador y productividad de los empleados de la empresa.

El presente estudio tuvo como primer objetivo determinar de qué modo la comunicación operativa tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.463 y con un nivel de significación de 0.013 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza la investigación de Flores y Vernazza (2021) con título “Comunicación interna y su relación con la productividad laboral en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020”, la cual sus resultados sostienen que el nivel de asociación entre la comunicación interna y la productividad laboral en referencia a su propósito general, es elevada y positiva en $Rho=0.867$, en el cual las variables poseen un nivel elevado de intervención sobre sí. Del mismo modo, logró un grado de significación de 0.000, menor a la regla de decisión estadística bilateral de 0.05, señalando que hay correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral. Las conclusiones señalan que entre comunicación interna y productividad laboral existe un vínculo altamente positivo con $Rho=0.867$, estableciéndose un efecto directo entre las variables investigadas. Al mismo tiempo, el nivel de significación es 0.000 menor que la regla de decisión con un valor p menor o igual a 0.05, por lo cual la hipótesis nula se rechaza y se acepta que hay un vínculo directo y significativo entre las variables investigadas.

El presente estudio tuvo como segundo objetivo determinar de qué modo la comunicación estratégica tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.543 y con un nivel de significación de 0.003 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza la investigación de Salas (2022) titulada “Comunicación interna e imagen corporativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NORANDINO Ltda., Tarapoto - 2021”, lo cual sus resultados sostienen que hay vínculo positivo elevado y significativo entre las dos variables, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,981, la cual es una correlación positiva elevada, y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), también; solo el 96.24 % de la comunicación interna tiene influencia en la imagen corporativa. Las conclusiones señalan que el grado de comunicación interna en cuanto a sus dimensiones, la dimensión comunicación formal, fue 44% regular, 35% mala y 21% buena; la dimensión

comunicación informal fue 47 % mala, 39 % regular y 14 % buena; la dimensión canales de comunicación interna, 61% regular, 28% mala, 11% bueno.

El presente estudio tuvo como tercer objetivo determinar de qué modo la comunicación cultural tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.474 y con un nivel de significación de 0.011 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza la investigación Ruiz y Velezmoro (2021) titulada “Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, 2021”, la cual sus resultados sostienen que no se ve comunicación interna entre el personal superior y la mayoría reconoce su bajo nivel en esta organización pública. La productividad laboral, para casi todos los empleados, es baja, coincidiendo con el grado de comunicación interna establecido. Las conclusiones señalan que se determinó que se determinó que el nivel de significancia de asociación entre el nivel de comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo fue de 0.019, el cual es inferior al 5%, por ende, la hipótesis de no correlación fue rechazada y la hipótesis alternativa de correlación entre estas variables se aceptó.

El presente estudio tuvo como cuarto objetivo determinar de qué modo la comunicación motivacional tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.457 y con un nivel de significación de 0.014 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza la investigación Guayasamin (2021) con título “El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.”, la Universidad Técnica de Ambato fue quien la aprobó. Ambato. Ecuador. Su objetivo general de la investigación fue: analizar la aplicación del teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral. La investigación tiene un diseño: no experimental, de tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un universo de: 244 colaboradores. La técnica empleada para recolectar los datos fue: la encuesta, y el cuestionario su instrumento. En base a los resultados, sostienen que: el teletrabajo y productividad laboral, que tiene una puntuación de 1,000 y una puntuación de 0,851, es decir; es claro que existe una relación estadísticamente

significativa y directa entre ambas variables. La conclusión indica que: con respecto a la variable productividad laboral, los resultados arrojaron que el 56.97% está de acuerdo en que la tecnología de la información y la comunicación es un elemento significativo en la implementación de actividades, lo que se refleja en la capacidad de los empleados para mantener una buena productividad laboral, aunque no trabajen en la oficina.

El presente estudio tuvo como quinto objetivo determinar de qué modo la comunicación feedback tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.498 y con un nivel de significación de 0.007 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza la investigación de Garcés (2021) titulada “Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil”, la cual sus resultados sostienen que los empleados encuestados confirman y aseguran la relación negativa existente con sus compañeros, ya que cuando se les preguntó si pensaban que sus relaciones con sus compañeros eran perfectas, casi todos contestaron que no estaban del todo de acuerdo, así como la elección de desacuerdo, primero y ante todo 33% y el segundo tiene 30%, significa que del 63% sus respuestas muestran que la relación no es perfecta. Alrededor del 17% no está de acuerdo y piensa diferente porque dice que la relación laboral es perfecta. Las conclusiones señalan que la comunicación recibida por los empleados en las unidades de negocio no es fluida, confiable y, en ocasiones, es poco clara e incluso confusa. Por ello, los empleados que respondieron al cuestionario eran muy conscientes de que la comunicación interna era insuficiente para realizar su trabajo.

El presente estudio tuvo como sexto objetivo determinar de qué modo la comunicación propositiva tiene influencia en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.454 y con un nivel de significación de 0.015 el cual es menor al establecido de 0.05. Esto lo refuerza los Ovella (2022) titulada “Comunicación interna de una cooperativa de ahorros y créditos limitada de la ciudad de Pilar”, la cual sus resultados sostienen que un problema importante en una organización cooperativa es la comunicación horizontal y la escasez de comunicación bidireccional entre los gerentes

y sus empleados. Sin embargo, los funcionarios se encuentran satisfechos con el sistema de comunicación interna, ya que aumenta la confianza y seguridad para promover su trabajo internamente en la organización. Las conclusiones señalan que los patrones de comunicación interna de la cooperativa se basan en la comunicación vertical ascendente y el acceso dentro de las unidades de trabajo y en las operaciones diarias con poca o ninguna comunicación vertical descendente relacionada con la información dentro de la organización.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.463 y con un nivel de significación de 0.013 el cual es menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación operativa influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad adopte medidas precisas con el propósito de priorizar y especificar la información básica de la misión, visión y objetivos para que de esta manera sea clara y precisa las funciones que debe desempeñar cada trabajador.
- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.543 y con un nivel de significación de 0.003 el cual es menor al establecido de 0.05., concluyendo que la comunicación estratégica influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad desarrolle protocolos de formación e integración al nuevo personal, esto apoyara a que se trasmita una comunicación asertiva, y así lograr alcanzar una atmosfera flexible.
- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.474 y con un nivel de significación de 0.011 el cual es menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación cultural influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad implemente actividades de desarrollo personal que estimule la práctica de

los buenos valores en sus trabajadores será mayor los niveles de responsabilidad su confianza al momento de tomar decisiones.

- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.457 y con un nivel de significación de 0.014 el cual es menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación motivacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad implemente un plan de estímulos en función de la gestión de resultados y así permita mejorar la motivación del personal para efectuar su trabajo con mayor satisfacción.
- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.498 y con un nivel de significación de 0.007 el cual es menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación feedback influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad ejecute las supervisiones constantes, este debe ser de manera abierta y empática con el fin de promover en el personal a incrementar sus competencias laborales y su productividad al realizar sus labores.
- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.454 y con un nivel de significación de 0.015 menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación propositiva influye significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022. Es decir, a medida que la entidad genere espacios abiertos a recibir sugerencias por parte de sus trabajadores en la interacción con sus jefes será mayor la motivación en realizar sus funciones.
- Los resultados obtenidos de la encuesta establecen que a través de la Prueba de Pearson un valor de 0.564 y con un nivel de significación de 0.002 el cual es menor al establecido de 0.05, concluyendo que la comunicación interna tiene influencia significativamente en la productividad de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., agencia Huacho, 2022.

6.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, adoptar medidas precisas con el propósito de priorizar y especificar la información básica de la misión, visión y objetivos para que de esta manera sea clara y precisa las funciones que debe desempeñar cada trabajador.
- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica. desarrollar protocolos de formación e integración al nuevo personal, con el objeto de apoyar a que se trasmita una comunicación asertiva, y así lograr alcanzar una atmosfera flexible.
- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, implementar actividades de desarrollo personal que estimule la práctica de los buenos valores en sus trabajadores con el fin de incrementar sus niveles de responsabilidad su confianza al momento de tomar decisiones.
- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, implementar un plan de estímulos en función de la gestión de resultados y así permita mejorar la motivación del personal para efectuar su trabajo con mayor satisfacción.
- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, ejecutar las supervisiones constantes, este debe ser de manera abierta y empática con el fin de promover en el personal a incrementar sus competencias laborales y su productividad al realizar sus labores.
- Se sugiere a la Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, generar espacios abiertos a recibir sugerencias por parte de sus trabajadores al momento de integrar con sus jefes y de esta manera promover la motivación de sus trabajadores al realizar sus funciones.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Aguirre, D., & Vergara, F. (16 de Marzo de 2017). *Comunicación interna sin fronteras. Tendencias y casos de América Latina* (1 ed.). Santiago, Chile: RiL editores.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (19 de Julio de 2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (1 ed.). Barcelona, España: UOC.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (1 ed.). Barcelona, España: UOC.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

7.2. Fuentes electrónicas

- Alvarez, S. (2021). *Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología*. Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS_ALVAREZ%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguello, E. (25 de Mayo de 2022). La importancia de la comunicación interna en las empresas educativas privadas del nivel primario y secundario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1-20. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2441/3611>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

- Bueno, A., & Rosas, P. (Marzo de 2022). *Influencia de la comunicación interna en la actitud al trabajo en equipo, en "Tiendas del mejoramiento del hogar", Arequipa, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14181/Riobapc_bureaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caguana, S. (01 de Abril de 2022). *Gestión de la comunicación interna en el GAD Parroquial de Salasaka, durante la pandemia por COVID, año 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9229/1/Caguana%20Ochoa%2c%20S.%282022%29%20Gesti%c3%b3n%20de%20la%20comunicaci%c3%b3n%20interna%20en%20el%20GAD%20Parroquial%20de%20Salasaka%2c%20durante%20la%20pandemia%20por%20COVID%2c%20a%c3%b1o%202020..pdf>
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicacion organizacional en una empresa de produccion de tungurahua*. Tesis, Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Ambato, Peru. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (17 de Junio de 2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*, 28(5), 1-13. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/sep/castro-diaz.pdf>
- Castro, A., & Díaz, P. (29 de Enero de 2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra digital*(20), 131-148. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <http://revistesdigitals.uvic.cat/index.php/obradigital/article/view/293/347>
- Castro, Y. (2021). *Resiliencia y Comunicación Interna en Docentes de un Colegio, Pindal, 2020*. Tesis, Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56976>

- Charry, H. (12 de Marzo de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 1-10. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Condori, E. (10 de Octubre de 2021). *La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de Mibanco S.A. de la Zonal Juliaca, periodo 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15095/Condori_Rosas_Erik_Willhem.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, K., & Vernazza, L. (2021). *Comunicación interna y su relación con la productividad laboral en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4861/Katherin_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional . *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Garcés, S. (31 de Agosto de 2021). *Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16959/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-317.pdf>
- Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda*. Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33796/1/136%20GTH.pdf>
- Julca, F. (2021). *Comunicacion interna: de lo tradicional a lo digital*. Trabajo de investigacion, Universidad Autonoma del Peru, Lima, peru . Obtenido de

https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lázaro, J. (15 de Marzo de 2021). *Normas de seguridad y salud en el trabajo y la productividad de los trabajadores de Agrícola Pampa Baja, Distrito de Olmos – Lambayeque, 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Piura. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8708/1/REP_JULIO.L%c3%81ZARO_NORMAS.DE.SEGURIDAD.pdf

Leyva, K., & Vilcas, K. (17 de Abril de 2021). *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. - 2020*. Tesis de maestría, Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV_PG_MRHGO_TE_Leyva_Vilcas_2021.pdf

Marín, B. (13 de Septiembre de 2019). Convertir a los colaboradores en embajadores de la marca: plan de comunicación interna para la televisión autonómica valenciana À punt. *El profesional de la información*, 28(5), 1-11. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.15/45811>

Martínez, Y., & Yáber, G. (30 de Junio de 2022). Tendencias de investigación sobre comunicación interna en revistas internacionales: 2015-2021. *Revista internacional de relaciones públicas*, 12(23), 117-142. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/758/451>

Mozo, E., & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66854>

Narro, A. (14 de Febrero de 2022). *Covid 19 y productividad laboral en trabajadores, Segunda Fiscalía provincial penal corporativa de Huánuco, 2020*. Tesis de

titulación, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3483/NARRO%20RIVA%20AGUERO%2c%20ANTHONY%20VLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orbegoso, J. (03 de Junio de 2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, Trujillo 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19411/Orbegoso%20Gamonal%2c%20Jennifer%20Nohelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ovella, F. (15 de Abril de 2022). Comunicación interna de una cooperativa de ahorros y créditos limitada de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-18. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://www.cencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2222/3237>

Pilco, R. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86913>

Ruiz, D., & Velezmoro, R. (22 de Febrero de 2021). *Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18570/RUIZ%20LA VADO%20-%20VELEZMORO%20MALAVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18570/RUIZ%20LA%20VADO%20-%20VELEZMORO%20MALAVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas, C. (21 de Septiembre de 2022). *Comunicación interna e imagen corporativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito NORANDINO Ltda., Tarapoto - 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83035/Salas_A C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83035/Salas_A%20C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Santos, G. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - agosto 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Recuperado el 31 de mayo de 2021, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%20Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urgilés, S., Erazo, J., & Narváez, C. (29 de Agosto de 2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(1), 408-435. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440800>
- Valdiviezo, C., Altamirano, V., & Abendaño, M. (Abril de 2020). *Colección de comunicación estratégica 2020* (1 ed.). Loja, Ecuador: UTPL. Recuperado el 26 de Julio de 2022, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65842864/Coleccion_Comunicacion_Estrategica_2020-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658785974&Signature=Yak-XaEVLhRQkXqJqUTBe0SfKMrSJxqRTstEpvAb5GXGyLh~-KldaqxX-h23hjqMv1qUnCWxraAhY8TO19GG9EUNEsW3UbGO~4dwLqbeYXszp9k46SS1
- Vallejo, Á. (Enero de 2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. Tesis magistral, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 25 de Julio de 2022, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Zuasnábar, A. (2021). *Productividad de los trabajadores en la empresa Nexxo Servicios Comerciales S.A.C, 2021*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68988>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					

DIMENSIÓN 01					
1. Conoce la información básica de la Caja como su misión, visión y objetivos.					
2. Conoce de manera clara y precisa las funciones que debe desempeñar.					
DIMENSIÓN 02					
3. La Caja desarrolla protocolos de formación para el personal nuevo que está por integrarse.					
4. La Caja desarrolla protocolos de integración para el nuevo personal.					
5. La Caja desarrolla protocolos de participación.					
DIMENSIÓN 03					
6. La Caja le otorga al trabajar la confianza de tomar decisiones según sea el caso.					
7. La Caja incentiva buenos valores en sus trabajadores.					
DIMENSIÓN 04					
8. Los jefes motivan a su personal.					
9. La Caja capacita de manera regular a sus trabajadores.					
DIMENSIÓN 05					
10. Los trabajadores mantienen un dialogo fluido con sus supervisores con el fin de mejorar constantemente.					
11. Los trabajadores son evaluados y supervisados por sus jefes de manera abierta y empática.					
DIMENSIÓN 06					
12. La Caja se mantiene abierta a recibir sugerencias por parte de sus trabajadores.					
13. Los trabajadores tienen la oportunidad de realizar algún cambio, previamente conversado, en las normas de trabajo.					
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES					
DIMENSIÓN 01					
14. Cumple satisfactoriamente con sus objetivos propuestos por la Caja.					
15. Demuestra tener una óptima capacidad para cumplir con su rol dentro de la Caja.					
16. Busca capacitarse en temas relacionados al rol que cumple en la Caja.					
17. Tienen altas expectativas respecto a su línea de carrera dentro de la Caja.					
DIMENSIÓN 02					
18. Se le hace fácil socializar con sus colegas de trabajo y clientes.					
19. Mantiene una buena actitud frente a sus colegas y clientes.					
20. Cuenta con los conocimientos necesarios que se requiere para desempeñar su rol en la Caja.					

DIMENSIÓN 03					
21. La Caja ofrece incentivos a sus trabajadores.					
22. La Caja ofrece beneficios sociales a sus trabajadores.					
23. La Caja ofrece una remuneración justa acorde al mercado laboral y el rol que desempeña la persona.					
24. La Caja ofrece comisiones a sus trabajadores por ventas.					
DIMENSIÓN 04					
25. Existe un adecuado liderazgo dentro de la Caja.					
26. Existe un adecuado clima de cooperación dentro de la Caja.					
27. Los trabajadores de la Caja demuestran estar comprometidos con su trabajo.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

Característica de la muestra

		f	%
Genero	Masculino	16	57.1%
	Femenino	12	42.9%
Edad	Entre 18 años a 24 años	3	10.7%
	Entre 25 años a 31 años	11	39.3%
	Entre 32 años a 45 años	11	39.3%
	Más de 45 años	3	10.7%

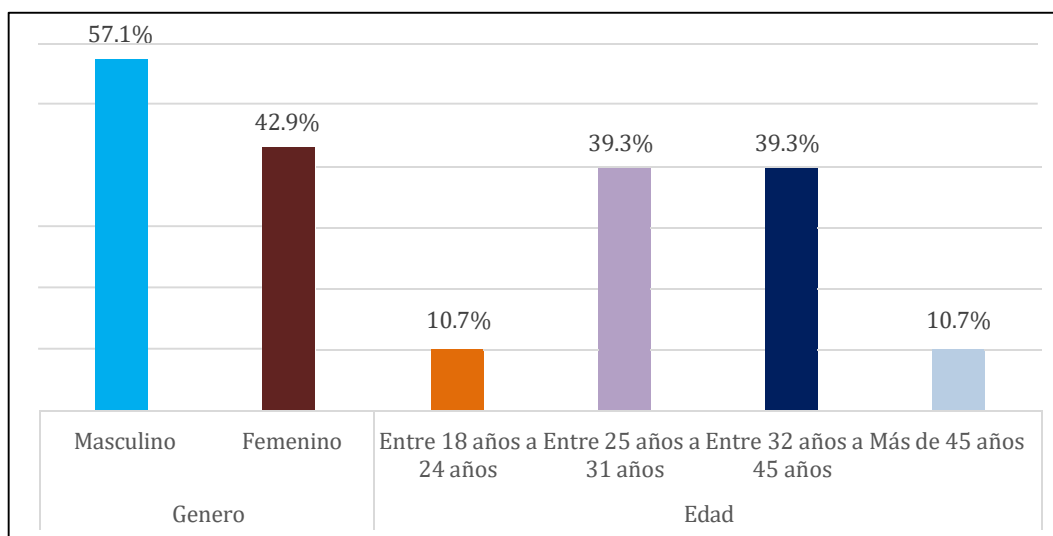


Figura. Características de la muestra.

Se muestra en la Tabla que el 42.9% son del género femenino y el 57.1% es del género masculino. En cuanto a la edad, el 10.7% tiene entre 18 a 24 años, el 39.3% tiene entre 25 a 31 años, el 39.3% tiene entre 32 a 45 años y el 10.7% tiene más de 45 años.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.702
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	99.942
	gl	78
	Sig.	0.048

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.797
p2	1.000	0.292
p3	1.000	0.789
p4	1.000	0.613
p5	1.000	0.594
p6	1.000	0.635
p7	1.000	0.671
p8	1.000	0.632
p9	1.000	0.648
p10	1.000	0.712
p11	1.000	0.731
p12	1.000	0.613
p13	1.000	0.715
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDEZ DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.708
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	96.806

	gl	91
	Sig.	0.319

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p14	1.000	0.798
p15	1.000	0.235
p16	1.000	0.831
p17	1.000	0.758
p18	1.000	0.469
p19	1.000	0.722
p20	1.000	0.644
p21	1.000	0.712
p22	1.000	0.642
p23	1.000	0.759
p24	1.000	0.832
p25	1.000	0.795
p26	1.000	0.737
p27	1.000	0.730
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	13

CONFIABILIDAD DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	14

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6	p2 7
1	5	4	1	1	1	5	1	4	3	4	1	3	1	5	4	1	1	1	5	1	4	3	4	1	3	1
3	4	1	5	3	4	2	1	3	4	4	2	1	3	4	1	5	3	4	2	1	3	4	4	2	1	5
1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	5	3	2	1	2	3	1	3	1
5	1	2	3	3	3	3	1	4	5	1	3	5	5	1	2	3	3	3	3	1	4	5	1	5	5	2
2	1	4	1	3	1	1	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	3	1	1	1	3	3	5	4	3	1
3	4	4	1	5	3	5	3	2	4	3	5	4	3	4	4	1	5	3	5	3	2	4	3	5	4	1
4	3	3	4	5	1	1	1	5	2	4	5	2	1	3	3	4	5	1	1	1	5	2	4	5	2	2
3	4	5	3	5	4	1	2	2	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	1	2	2	3	3	3	4	1
1	2	5	2	3	5	4	4	1	2	3	3	3	1	2	5	2	3	5	4	4	1	2	3	3	3	1
3	5	5	2	1	4	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	2	1	4	5	3	3	3	4	5	5	2
2	1	2	2	3	3	4	1	4	4	2	4	5	2	1	2	2	3	3	4	1	4	4	2	4	5	5
1	1	4	4	2	2	1	5	3	4	4	2	4	1	1	4	4	2	2	1	5	3	4	5	2	4	3
4	1	3	3	2	1	5	4	1	3	4	4	3	4	1	3	3	2	1	5	4	1	3	4	4	3	4
3	3	5	1	3	1	1	4	5	3	4	5	1	3	3	5	1	3	1	1	4	5	3	4	5	1	5
3	3	1	2	5	4	3	3	4	3	2	1	5	3	3	1	2	5	4	3	3	4	3	2	1	5	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	Edad	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación operativa	p1	p2	Comunicación estratégica	p3	p4	p5	Comunicación cultural	p6	p7	Comunicación motivacional	p8	p9	Comunicación feedback	p10	p11	Comunicación propositiva	p12	p13
1	1	21	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	5	1	4	2	1	1	4	1	3
2	1	38	3	2	1	7	1	1	5	6	3	3	7	4	3	8	4	4	7	4	3
2	1	51	6	2	4	10	2	4	4	8	5	3	7	5	2	10	5	5	10	5	5
2	2	29	3	2	1	10	5	1	4	5	2	3	6	3	3	3	1	2	2	1	1
2	2	46	6	3	3	10	3	3	4	7	5	2	7	4	3	6	5	1	10	5	5
2	2	34	4	2	2	8	2	2	4	6	3	3	7	4	3	2	1	1	7	2	5
1	2	26	6	5	1	8	5	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
1	2	34	3	1	2	7	1	2	4	6	3	3	6	3	3	6	2	4	6	2	4
1	3	39	5	4	1	10	4	1	5	6	3	3	6	4	2	6	1	5	6	1	5
1	4	35	7	3	4	8	3	4	1	5	4	1	5	1	4	5	4	1	5	4	1
1	4	31	6	5	1	9	5	1	3	4	1	3	4	2	2	4	1	3	4	1	3
1	4	48	5	2	3	10	2	3	5	8	3	5	9	5	4	8	3	5	8	3	5
1	2	31	5	4	1	8	4	1	3	4	1	3	6	3	3	4	1	3	4	1	3
1	2	49	6	3	3	11	3	3	5	8	3	5	8	4	4	8	3	5	8	3	5
2	2	34	6	3	3	8	3	3	2	5	3	2	5	4	1	5	3	2	5	3	2
2	2	50	7	3	4	11	3	4	4	8	4	4	8	3	5	8	4	4	8	4	4
2	2	26	4	2	2	6	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2
2	2	41	4	2	2	9	2	2	5	7	2	5	7	2	5	7	2	5	7	2	5
2	3	18	2	1	1	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
1	3	36	4	2	2	8	2	2	4	6	2	4	6	3	3	6	2	4	6	2	4
1	3	34	2	1	1	7	1	1	5	6	1	5	7	3	4	6	1	5	6	1	5
1	3	37	8	4	4	9	4	4	1	5	4	1	5	4	1	5	4	1	5	4	1
1	3	55	10	5	5	13	5	5	3	8	5	3	8	4	4	8	5	3	8	5	3
1	3	52	8	4	4	12	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4
1	3	36	4	2	2	8	2	2	4	6	2	4	6	3	3	6	2	4	6	2	4
1	3	60	10	5	5	14	5	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9	5	4
2	3	50	10	5	5	12	5	5	2	7	5	2	7	4	3	7	5	2	7	5	2
2	3	34	6	3	3	8	3	3	2	5	3	2	5	4	1	5	3	2	5	3	2

PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES	Calidad de servicio	p14	p15	p16	p17	Competencias laborales	p18	p19	p20	Motivación	p21	p22	p23	p24	Trabajo en equipo	p25	p26	p27
39	14	2	5	2	5	6	2	3	1	14	4	4	2	4	5	1	3	1
43	14	2	2	5	5	10	3	4	3	13	4	5	3	1	6	4	1	1
43	14	2	5	4	3	9	5	1	3	12	1	4	3	4	8	4	3	1
38	11	3	4	1	3	15	5	5	5	9	3	1	3	2	3	1	1	1
46	10	2	5	2	1	12	5	2	5	19	5	5	4	5	5	1	3	1
37	12	2	4	3	3	8	5	1	2	10	2	3	4	1	7	2	2	3
40	13	1	4	5	3	10	4	2	4	13	5	4	2	2	4	1	1	2
39	9	1	1	2	5	3	1	1	1	15	5	4	2	4	12	3	4	5
39	9	2	4	1	2	8	3	1	4	14	5	4	1	4	8	2	5	1
41	12	4	1	2	5	8	3	3	2	13	3	2	4	4	8	3	2	3
49	15	3	4	4	4	11	5	1	5	11	3	2	1	5	12	5	4	3
42	9	2	1	3	3	13	5	4	4	11	1	4	1	5	9	2	5	2
44	11	3	3	4	1	6	2	2	2	16	5	5	4	2	11	4	5	2
44	14	5	5	1	3	11	4	5	2	9	1	4	1	3	10	3	2	5
41	13	4	4	4	1	7	1	3	3	12	1	4	2	5	9	3	2	4
46	12	3	5	3	1	11	3	5	3	12	3	5	3	1	11	3	5	3
44	13	2	2	5	4	9	2	2	5	13	2	2	5	4	9	2	2	5
46	14	2	5	2	5	9	2	5	2	14	2	5	2	5	9	2	5	2
32	9	1	2	4	2	7	1	2	4	9	1	2	4	2	7	1	2	4
42	13	2	4	2	5	8	2	4	2	13	2	4	2	5	8	2	4	2
46	12	1	5	5	1	11	1	5	5	12	1	5	5	1	11	1	5	5
34	9	4	1	3	1	8	4	1	3	9	4	1	3	1	8	4	1	3
54	16	5	3	3	5	11	5	3	3	16	5	3	3	5	11	5	3	3
48	14	4	4	2	4	10	4	4	2	14	4	4	2	4	10	4	4	2
38	10	2	4	3	1	9	2	4	3	10	2	4	3	1	9	2	4	3
42	11	5	4	1	1	10	5	4	1	11	5	4	1	1	10	5	4	1
48	14	5	2	3	4	10	5	2	3	14	5	2	3	4	10	5	2	3
40	11	3	2	4	2	9	3	2	4	11	3	2	4	2	9	3	2	4