

# **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

### **Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración con Mención en Gestión Empresarial

#### **Autores:**

Katy Margoth Ramírez Bartra

Lilian Michelle Parrilla Torres

#### **Asesor:**

Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, diciembre de 2020

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mstro. Robin Alexander Díaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.”*** constituye la memoria que presenta el(la) **Bachiller Katy Margoth Ramirez Bartra y Lilian Michelle Parrilla Torres** para aspirar al título de Profesional de licenciada en Administración con mención en gestión empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Tarapoto*, al 18 de febrero del año 2021



Lic. Robin A. Díaz Saavedra  
MARKETING, EL INTERNACIONALES  
y INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

\_\_\_\_\_  
Mstro. Robin Alexander Díaz Saavedra

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Alfonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 28 días, del mes de diciembre del año 2020, siendo las 7:30 a.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtra. Kelita Guillen Lopez, secretario, Mtro. David Troya Palomino, Mtro. Amado Arce Cobeñas vocales; y Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín ,2020 "

Presentada por el/los Bachiller/es:

Katy Margoth Ramirez Bartra y Lilian Michelle Parrilla Torres

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Katy Margoth Ramirez Bartra  
.....Aprobada..... por...Mayoría.....

Con el mérito académico adicional de Bueno (14)

Bachiller: Lilian Michelle Parrilla Torres  
.....Aprobada..... por...Mayoría.....

Con el mérito académico adicional de Bueno (14)

El presidente del Jurado solicitó al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.



-----  
Presidente

-----  
Secretario

-----  
Asesor

-----  
Vocal

-----  
Vocal

-----  
Candidato

-----  
Candidato

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres por brindarme su apoyo en cada momento y por sus consejos sabios, los cuales son de mucha utilidad en mi existencia. Y a la asociación ADES PERÚ por brindarme el apoyo constante en este arduo camino de la vida universitaria.

Ramírez Bartra Katy Margoth

A mis padres, quienes me siguen brindando su apoyo incondicional, alentándome en este proceso de altibajos para no desistir en el camino y poder lograr la presente investigación.

Parrilla Torres, Lilian Michelle

## **Agradecimiento**

A Dios por la vida, el cuidado, y la fortaleza necesaria para terminar este sueño anhelado.

A los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto quienes transmitieron sus conocimientos, sus ideas para que la tesis sea de calidad.

A nuestro asesor Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra, por las instrucciones para la culminación de este trabajo.

A los responsables de la gestión 2020 de la Municipalidad provincial de San Martín, por brindarnos las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

## Tabla de contenido

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de anexos .....</b>	<b>xi</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>12</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción de la situación problemática .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Formulación de los problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación y viabilidad del estudio.....	17
1.4.1 Relevancia social.....	17
1.4.2 Relevancia teórica.....	17
1.4.3 Relevancia metodológica.....	18
1.4.4 Viabilidad.....	18
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1. Orígenes de la comunicación interna .....	22
2.2.2. La comunicación interna.....	23
2.2.3. Importancia de la comunicación interna.....	24
2.2.4. El buen uso de la comunicación interna.....	25

2.2.5. Dimensiones de la comunicación interna.....	26
2.2.5.1. <i>Comunicación descendente.</i> .....	26
2.2.5.2. <i>Comunicación ascendente.</i> .....	26
2.2.5.3. <i>Comunicación horizontal.</i> .....	26
2.2.6. Orígenes del estudio de la productividad laboral. ....	27
2.2.7. Productividad laboral. ....	28
2.2.8. Factores que influyen en la productividad laboral. ....	28
2.2.9. Factores a nivel individual que influyen en la productividad laboral. ....	29
2.2.10. Importancia de la productividad laboral.....	29
2.2.11. Dimensiones de la productividad laboral. ....	30
2.3 Marco filosófico.....	31
2.4 Marco conceptual o términos.....	32
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>34</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo de estudio.....	34
3.2. Alcance de la investigación .....	34
3.3. Enfoque de la investigación .....	34
3.4. Diseño de la investigación .....	34
3.3. Hipótesis .....	35
3.3.1. Hipótesis general. ....	35
3.3.2. Hipótesis específica.....	35
3.4. Población y muestra.....	35
3.4.1. Población.....	35
3.3.2. Muestra.....	37
3.5 Operacionalización de las variables.....	38
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>41</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>	<b>41</b>
4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos.....	41
4.2. Análisis de las variables sociodemográficas.....	42
4.3. Análisis descriptivo de la variable comunicación interna y sus dimensiones .....	43

4.4. Análisis descriptivo de la variable productividad laboral y sus dimensiones.....	44
4.5. Prueba de normalidad .....	46
4.6. Contrastación de las hipótesis.....	47
4.7. Discusión.....	49
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>51</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>51</b>
5.1. Conclusiones .....	51
5.2. Recomendaciones .....	52
<b>Referencias .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>59</b>



## Índice de tablas

Tabla 1. Colaboradores de la MPSM.....	35
Tabla 2. Operacionalización de las variables .....	37
Tabla 3. Analisis fiabilidad.....	40
Tabla 4. Análisis de las variables sociodemográficas .....	41
Tabla 5. Análisis de la variable comunicación interna y sus dimensiones.....	42
Tabla 6. Análisis de la variable productividad laboral y sus dimensiones .....	44
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	46
Tabla 8. Contrastación de las hipótesis .....	47

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación .....	33
--	----

## Índice de anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia.....	57
Anexo 02. Cuestionario .....	58
Anexo 03. Carta de autorizacion .....	62
Anexo 04. Juicio de expertos.....	65

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020, siendo una investigación de tipo básica, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, llegamos a los siguientes resultados y conclusiones que la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, se obtuvo un  $r=0,692^{**}$ ;  $p=0,000$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, por lo tanto la comunicación interna y la productividad laboral tienen una correlación positiva significativa, por lo tanto, a mayor desarrollo de la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín generará de manera proporcional una mayor productividad laboral.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad laboral, trabajo en equipo.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship that exists between internal communication and employee productivity in the Provincial Municipality of San Martín, 2020, being a basic type investigation, correlational scope, quantitative approach and design non-experimental cross-section, we reached the following results and conclusions that the internal communication and labor productivity of the collaborators of the Provincial Municipality of San Martín, a coefficient of ( $r = 0.692^{**}$ ;  $p = 0.000$ ); Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore internal communication and labor productivity have a significant positive correlation, therefore, the greater the development of internal communication in the collaborators of the Provincial Municipality de San Martín will proportionally generate higher labor productivity.

**Keywords:** Internal communication, labor productivity, teamwork.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción de la situación problemática

América Latina y el Caribe presentan serios problemas de productividad y competitividad. El ingreso promedio de los latinoamericanos aumentó tan solo 1,5% anual durante la última década. Si la comparación se ajusta a la población laboral, el ingreso promedio que se genera por cada trabajador creció en América Latina a una tasa de tan solo 0,7% anual. Solo los países del Oriente Medio y de África tuvieron crecimientos más modestos de la productividad media del trabajo. En las demás regiones del mundo los aumentos fueron superiores a 1,7% anual y tanto en los países del Sudeste Asiático como en el resto de Asia la productividad media del trabajo creció cerca de 3% anual. (Capriles, 2010)

Hoy en día las pequeñas empresas para poder responder y afrontar las innovaciones y cambios tecnológico y alcanzar una mejor productividad de gran nivel, se necesita actuar de manera definitiva y contundente, teniendo en cuenta la facilidad de los procesos, la practica general de los sistemas de comunicación, la inversión en actividades de investigación y el conocimiento de una cultura desarrollada. (Hernandez, 2017)

El estudio realizado de la productividad laboral desde la vista de dos dimensiones importantes: la humana y la de los procesos, se llegó a identificar como factores determinantes de la productividad laboral, para la primera dimensión: el comportamiento grupal y ambiente social de trabajo; y para la segunda: la gestión de procesos y las capacidades de control de la organización. Los resultados llegan a ser convertirse en la base para definir sobre la necesidad de incentivar a los empresarios la importancia de capacitar a su personal sin dejar de lado los aspectos psicosociales del personal. (Bucaramanga, Jaimes, & Luzardo, 2018)

En un plano nacional según un estudio realizado en Juliaca se ha identificado presión en el trabajo que afecta a los trabajadores generando malestar al momento de realizar sus funciones, lo cual no les permite cumplir con las metas y objetivos establecidos por dicha entidad y esto genera un desequilibrio, en gastos innecesarios ya que no hay un aprovechamiento del personal al cien por ciento y como consecuencia se ven envueltos en gastos innecesarios, el aumento de los gastos relacionados con el reclutamiento de nuevo personal, ya que muchas veces la presión es muy grande lo que ocasiona la renuncia de los colaboradores. (Quispe, 2016)

Durante el periodo del 2017, la productividad laboral en el Perú avanzó solo 0,5 %, la tasa más baja desde el 2019. Datos estadísticos de las caídas más drásticas se registraron en comercio (-3,7%), minería (-1,9%), manufactura (-0,9%) en servicios. En un horizonte de 10 años la evolución de la PL sectorial muestra que en general tuvo una tendencia creciente en dicho periodo, en el cual todos los sectores, con la excepción de pesca, tuvieron una importante expansión. (Toyama, 2018)

En un plano local específicamente en la Municipalidad Provincial de San Martín la que se encuentra ubicada en el Jr. Gregorio Delgado N° 260 de la ciudad de Tarapoto; se ha evidenciado mediante el diálogo con los responsables de la gestión que hay una necesidad por conocer si las diferentes actividades se están desarrollando utilizando una buena comunicación interna y si esta produce mejoras en la productividad de los colaboradores, es por eso que la presente investigación se realiza a fin de determinar cuánto influye la comunicación interna en la productividad y de qué manera está afectando en la Municipalidad. Puesto que, en el trabajo en equipo, las metas no están siendo muy claras, de manera que no se transmite correctamente a cada miembro del equipo, llevando a la falta de cohesión necesaria que buscamos para lograr el objetivo. Si nos enfocamos en la vulnerabilidad que existe en la cultura organizacional, lo

vemos reflejado en las distintas quejas que existen de hacia los jefes inmediatos y entre áreas, haciendo que no exista uniformidad en la manera de realizar su trabajo; esto también se presenta cuando el empleador no se involucra con su equipo ni se preocupa por cada uno de ellos, por ende los colaboradores tampoco “se ponen la camiseta” de la organización, haciendo lo mínimo necesario para cumplir con sus funciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Martín, 2020?

### **1.2.2 Formulación de los problemas específicos.**

- a. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna en el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?
- b. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna en las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?
- c. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna en la cultura organizacional de los colaboradores en la Municipalidad de San Martín, 2020?
- d. ¿Qué relación que existe entre relación de la comunicación interna en el liderazgo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020??

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.



### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- a) Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- b) Determinar la relación entre la comunicación interna y las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- c) Determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- d) Determinar la relación entre la comunicación interna y el liderazgo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

## **1.4. Justificación y viabilidad del estudio**

### **1.4.1 Relevancia social.**

Los beneficiarios directos producto de esta investigación serán los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, porque al conocer los resultados se hará propuestas para mejorar o afianzar la comunicación interna; los responsables de gestión de institución quienes podrán hacer uso de la información para la toma de decisiones; los pobladores usuarios de los diferentes servicios que realiza la municipalidad.

### **1.4.2 Relevancia teórica.**

El aporte teórico se ve reflejado en el uso de las diferentes teorías revisadas para este estudio tanto para la comunicación interna y la productividad, se utilizó teoría de García, (1998) para comunicación interna y de Moya (2015), además se deja material que puede ser utilizado como antecedente para otras investigaciones.

### **1.4.3 Relevancia metodológica.**

El cuestionario a ser utilizado es sometido a un proceso de fiabilidad que permita corroborar su eficacia, se utilizará una metodología, para una investigación básica, cuantitativa, correlacional de diseño no experimental; la cual permitirá la comprobación de una estructura metodológica propuesta por otro investigador.

### **1.4.4 Viabilidad**

La investigación es viable porque se cuenta con acceso a la información y con los medios necesarios para su desarrollo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales.**

Villamil (2017) desarrolló una investigación titulada La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa, el objetivo general fue realizar un análisis de la comunicación interna desde la gestión organizacional como herramienta estratégica en la empresa, para esta investigación se utilizó una metodología analítica descriptiva, en la cual se llegó a la conclusión que la comunicación interna es una herramienta de gran valor en la organización por que conlleva al desarrollo de los propósitos, metas y objetivos de la empresa, generando un acercamiento entre los miembros de la misma.

Charry (2018), Desarrolló una investigación titulada La Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Publico, Unidad de Gestión Educativa Local N°03. El objetivo principal fue establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, la metodología utilizada fue para una investigación cuantitativa de diseño no experimental de tipo probabilístico con selección aleatoria simple. Como resultado obtuvo la existencia de correlación significativa de alto grado  $r = 0.959$  entre las variables de gestión de comunicación interna y clima organizacional.

Ronquillo (2018) desarrolló una investigación titulada La comunicación organizacional y su influencia en la motivación laboral. El objetivo principal fue aumentar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores utilizando diversos métodos que optimicen el rendimiento laboral. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional y se llegó a la conclusión que existe una amplia influencia de la comunicación en la motivación,

donde dependiendo de la forma como se exprese el líder, será la percepción del personal, esto aportara a el deseo que mejorar y sobre salir de una manera positiva en el rol laboral que ejerce el trabajador.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Tomapasca, (2017) desarrolló una investigación titulada Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina 2017, con una metodología de diseño de investigación básico, descriptivo correlacional, de de enfoque cuantitativo , se ha tomó como muestra a 82 personas. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.732.

Vidal, (2017) desarrollo una investigación titulada La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016, su objetivo general fue : Determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016, la metodología utilizada fue un diseño de investigación básico, descriptivo correlacional y de enfoque cualitativo , el trabajo de investigación tuvo como muestra 50 trabajadores. Se concluye que en relación al objetivo general se evidenció una relación de  $r=0,503$  entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a los resultados es: La existencia de correlación es positiva, con nivel

correlativo moderado. Por los resultados de  $p=0,000$  por lo tanto existe una relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,01$ .

Arévalo y Valdez (2019) desarrollaron una investigación titulada La comunicación interna y la productividad laboral en las empresas de Tarapoto, su objetivo general fue determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en los colaboradores de la empresa, FerroHogar S.A.C. de la ciudad Tarapoto, para el desarrollo de esta investigación se utilizó la metodología para un estudio descriptivo correlacional, los participantes fueron 50 colaboradores de dicha empresa y se llegó a la conclusión a través de la prueba de Pearson una correlación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral con una significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ . lo cual determinó la existencia de relación entre las variables.

Martín (2019) desarrolló una investigación titulada Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo, con el objetivo principal determinar el grado de relación de la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Novo Centro Universal SAC. Sede El Tambo – Huancayo, para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología para investigaciones descriptivas explicativas, se llegó a la conclusión que el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo, es positivo.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Orígenes de la comunicación interna

La palabra Comunicación se dio origen del latín *communis* que significa común. Esto indica a nivel etimológico la relación entre "comunicarse" y "estar en comunidad". La comunicación sirve entonces, entre otras funciones, para entender las relaciones entre la sociedad y la evolución comunicativa. De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, la palabra "comunicación" significa la gestión y resultado de comunicar o comunicarse entre dos o más personas.

*La comunicación interna.*

La comunicación interna se inició mediante la comunicación oral, el arte de la disertación por los autores Platón y Aristóteles, siempre se propuso que sea más descriptivo además de analítico, mediante un modelo esencial la cual hace referencia a tres factores esenciales: el orador, el discurso y el auditorio. (Sosa & Arcila, 2013)

Así mismo se conoce como un acumulado de actividades realizadas por cualquier organización con el fin de crear y mantener una perfecta relación con los integrantes de la misma, de esa manera lograr con su trabajo y los objetivos proyectados. La comunicación interna implica que la información debe ser transmitida con claridad tanto descendente desde el nivel jerárquico más así como ascendentes desde los colaboradores a la dirección de la organización. (Tomapasca, 2017)

La Comunicación Interna desde el siglo XX hasta el siglo XXI, en donde se encontró una evolución significativa en los modelos de comunicación en las empresas. Por un lado, durante el siglo XX una estructura basada en una comunicación donde los empleados no tenían acceso a información de ningún tipo. Es decir, solo estaba limitado a sus funciones,

en este punto el colaborador actúa en un papel secundario. Hasta llegar al siglo XXI en la era digital, donde aparece el concepto de comunicación interna donde claramente muestra cómo el capital humano se vuelve el recurso más importante de la compañía. Con esto, se establecieron las buenas y malas prácticas de la comunicación interna los nuevos retos de las empresas en el siglo XXI y finalmente se brindaron herramientas para crear estrategias usando las TIC's y así fortalecer los procesos comunicativos de una empresa.(García, 2018)

### **2.2.2. La comunicación interna.**

Chiavenato, (2011) quien dice que la comunicación es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra, con la finalidad de compartir sentimientos y conocimientos, que comprende transacciones entre ellas; por ello las organizaciones no existen ni operan sin comunicación interna, representa una red que integra y coordina todas sus partes.

Berceruelo, (2011) indica que la comunicación interna responde a la necesidad específica de las instituciones de motivar e integrar a sus colaboradores en un entorno institucional que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la institución, difundir sus políticas y construir una identidad y en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los colaboradores con los objetivos empresariales.

Guerola, (2017) indica que comunicación interna son todas las actividades realizadas por la institución para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes canales de comunicación que la institución tenga.

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) indican que la comunicación interna es una herramienta indispensable de la administración de empresas; confirma como un error el pensar que la comunicación interna es un lujo o algo exclusivo de las grandes instituciones o empresas.

### **2.2.3. Importancia de la comunicación interna.**

La buena comunicación interna, ocupa una posición poderosa porque puede influir en los componentes del trabajo y mejorar el compromiso de los colaboradores.

Berceruelo, (2011) No es posible construir equipos más fuertes con una comunicación interna débil. Al referirse a una comunicación trata de la transmisión inadecuada de información entre los diferentes niveles de una organización. La organización con buena comunicación interna se desempeña mejor y tiene un buen conocimiento de la cultura de la empresa. Son más conscientes de las metas y objetivos de la organización y se ayudan mutuamente formando una relación de trabajo simbiótica.

Chiavenato, (2011) Solo se puede crear un lugar de trabajo mejor cuando todos y cada uno de los miembros de una organización saben hacia dónde se dirigen. A menudo, la administración no explica adecuadamente a sus empleados acerca de sus metas y objetivos debido a una comunicación interna débil. A menudo, los mensajes importantes de la organización se comunican mal cuando sigue un sistema de comunicación jerárquico.

También se ve que a menudo los empleados (en su mayoría nuevos empleados) desconocen la historia de la organización y muchas de sus confusiones quedan sin respuesta. Esto a menudo crea un obstáculo y es una de las principales razones detrás de la insatisfacción y productividad de los empleados.



Guerola, (2017) No hay nada que una buena comunicación no pueda resolver. Pero para que eso suceda, una organización debe fomentar deliberadamente una cultura de respeto, escuchar la diversidad y abordar los problemas de inmediato.

La comunicación interna no solo sirve para crear un vínculo entre los diferentes departamentos de la organización. Las tácticas de comunicación diseñadas con un propósito también pueden ser una buena práctica de gestión de recursos humanos.

#### **2.2.4. El buen uso de la comunicación interna.**

La comunicación interna se puede aprovechar de manera muy eficaz mediante los canales de comunicación internos, donde los colaboradores puedan apreciarse y reconocerse entre sí al completar cualquier tarea o hito. Esta herramienta de comunicación no solo puede motivar a sus empleados, sino también crear una cultura de celebración y reconocimiento en su organización.

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) El buen uso de la comunicación interna activa en una organización un entorno de trabajo libre de rumores. Lo más importante es que la información se transmita a todos sin ningún secreto. Esto ayuda a los colaboradores a ser más conscientes de los hechos y a evitar la confusión de la comunicación informal.

El buen uso de la comunicación interna logra: Involucrar a los colaboradores, reduce los conflictos y construye relaciones, motiva a su fuerza laboral y mantiene la confianza y el respeto mutuos entre jefes y colaboradores.

Si se usa bien la comunicación interna nos permite que todos expresen sus puntos de vista y compartan abiertamente sus problemas, esto puede ayudar a resolver los conflictos laborales.

### **2.2.5. Dimensiones de la comunicación interna.**

En el desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta las dimensiones propuestas por Cotrina, (2011) y plante las siguientes:

- ✓ Comunicación descendente
- ✓ Comunicación ascendente
- ✓ Comunicación horizontal

#### ***2.2.5.1. Comunicación descendente.***

El tipo de comunicación considerado como natural a la hora de transmitir información en una organización por el carácter piramidal de las empresas. Nace en la alta dirección y viaja de forma vertical hacia los niveles más bajos. Su misión principal es transmitir instrucciones y órdenes, y los mensajes deben contener información necesaria y de interés para el objetivo al que se dirige.

#### ***2.2.5.2. Comunicación ascendente.***

Nace en la base de la organización, y se dirige a los miembros del equipo directivo. Entre sus virtudes se encuentra la posibilidad de conocer las diferentes opiniones de todos los colaboradores de la organización, para tener la posibilidad de recoger ideas, servir como retroalimentación o el hecho de permitir que se conozcan posibles conflictos o necesidades de las personas de niveles jerárquicos más bajos.

#### ***2.2.5.3. Comunicación horizontal.***

Es aquella que fluye entre personas y niveles que se encuentran en el mismo rango de la empresa. Los mensajes enviados ayudan a una mayor integración y cohesión y es un impulso para el trabajo en equipo y la implementación de un ambiente favorable de trabajo. Gracias a esta los compañeros se comunican de forma natural y abierta al sentirse entre iguales.

### **2.2.6. Orígenes del estudio de la productividad laboral.**

Para estudiar la historia de la productividad laboral como objeto de análisis cabe remontarse al siglo XVIII. En los inicios de la revolución industrial. Más adelante, entre finales de siglo XIX y principios de siglo XX, surgen escuelas de pensamiento en un cierto modo científico el análisis del fenómeno del trabajo, es entonces cuando la historia de la productividad toma impulso. En este período, destacan nombres de la talla de Frederick Taylor, Henry Fayol, George E. Mayo o Henry Gantt. Todos ellos llevaron a cabo los primeros análisis importantes sobre lo que se dio en llamar organización o administración científica del trabajo. A través del control de tiempos, midiendo las operaciones, y con la división de tareas se conseguía reducir tiempo libre de los trabajadores y aumentar la productividad. (On Time, 2017)

Ante lo mencionado la palabra Productividad fue mencionó por primera vez en 1766; un siglo más tarde, en 1883, Littré la definió como la potestad de producir. Sin embargo, fue hasta principios del siglo XX adquirió un significado más preciso, como una adaptabilidad y utilizando los recursos para cumplir con los objetivos específicos propuestos, en el tiempo programado. (Moreno, 2014)

Se plantean a lo largo del tiempo diversas metodologías de medición de la productividad laboral considerándola como la relación entre las salidas del proceso productivo y las entradas de capital de trabajo; sin embargo, dependiendo de la mirada desde la cual se estudie y las motivaciones de los investigadores, existen diversos planteamientos sobre el tema. Considerando como área de investigación la productividad laboral se puede resaltar la “necesidad de dar un nuevo impulso a la empresa en la búsqueda de la competitividad y de extender en el trabajo una dimensión humana que hasta ahora, ha estado excluida. Aunque

este fragmento se enfoca en la competitividad, tiene una relación con el área planteada, ya que “la verdadera competitividad se mide con la productividad” (Jaimes y Rojas, 2015).

### **2.2.7. Productividad laboral.**

La productividad laboral es una medida del desempeño económico que compara la cantidad de bienes y servicios producidos (producción) con el número de horas trabajadas para producir esos bienes y servicios.

Jaimes y Rojas, (2015) La productividad laboral es la tasa de producción por trabajador en su empresa por unidad de tiempo. Básicamente, la productividad es cuánto produce cada trabajador por hora en comparación con lo que gana cada trabajador para realizar el trabajo. Comparar la tasa de productividad laboral de su empresa con un estándar establecido o una tasa de producción esperada puede ayudarlo a determinar dónde está operando su empresa en términos de su competencia y el mercado en general.

### **2.2.8. Factores que influyen en la productividad laboral.**

Schroeder (2002), se refiere a los componentes que intervienen en la productividad la cuales se presenta mediante; la inversión de capital, la indagación, así como el desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas. De acuerdo con este autor, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad dentro de las organizaciones: el ambiente, las características de la formación, las diferencias del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos:

#### *El entorno*

Los fenómenos producidos en el entorno son imperceptibles e incontrolables. Así mismo se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, el constante cambio en

valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, la mejoría en la tecnología, la accesibilidad a la materia prima, la energía y el capital.

### *Características del Trabajo*

La cultura organizacional, influye en los individuos, en su conducta, en el trabajo, en su desempeño laboral y en la seguridad de la organización. La forma en el trato entre sí de las personas y con los que se rodean; tiene una gran influencia en la forma como se realizan las actividades en el interior de las organizaciones.

#### **2.2.9. Factores a nivel individual que influyen en la productividad laboral.**

Las investigaciones de Maslow hacen referencia a que el ser humano está sujeto a una serie de necesidades que le hacen afrontar diferentes situaciones en la vida y que contribuyen de alguna forma con la productividad de un trabajador; dentro de esto se encuentra la Pirámide de necesidades de Maslow, este autor destaca necesidades como la fisiología, la seguridad, lo social, la estima y autorrealización como necesidades básicas de las personas ya que por su naturaleza trabaja para sobrevivir y suplir sus necesidades básicas como persona, pero a su vez tiene un sentido por sobresalir y adquirir cada vez más una mejor posición no solo laborar sino en el ámbito personal, lo cual hace que los factores anteriormente expuestos sean objetivos de alcance para cualquier individuo. (Villegas, 2003)

#### **2.2.10. Importancia de la productividad laboral.**

Determinar la productividad del trabajo de una empresa puede ayudar a su empresa a encontrar obstáculos en su flujo de ingresos y mejorar las ganancias.

Schroeder (2002) Una baja productividad de la mano de obra en comparación con las tarifas por hora de sus empleados puede indicar que está pagando demasiado a los trabajadores o que tiene demasiados empleados en el trabajo al mismo tiempo.

La optimización de su fuerza laboral puede ayudar a su empresa a maximizar la productividad con la menor cantidad de empleados posible. Esto aumenta las ganancias y puede ayudar a su empresa a ahorrar suficiente capital para comenzar a crecer. No optimizar la productividad laboral puede consumir todas sus ganancias y dificultar el cumplimiento de las obligaciones financieras o simplemente mantener las luces encendidas.

### **2.2.11. Dimensiones de la productividad laboral.**

Para esta investigación se ha considerado las dimensiones propuestas por Rodríguez y Bottini, (2010):

- ✓ Trabajo en equipo y cohesión
- ✓ Competencias
- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Liderazgo

#### Trabajo en equipo y cohesión

Conjunto de alianzas que conducen a los individuos a permanecer unidos para compensar las necesidades cordiales de cada uno de los integrantes y trabajar por un bien común.

#### *Competencias*

Son las características personales o acumulado de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos observables) capaces de producir un rendimiento eficiente en el trabajo haciendo que se pueda alcanzar los objetivos de la organización”. (Rodríguez y Bottini, 2010, p. 32)

De igual manera está compuesto por una actividad significativa, es decir ser capaz de dar y realizar los conocimientos importantes para afrontar situaciones y problemas relacionados con dicho ámbito.

### *Cultura organizacional*

Es una dimensión psicosocial presente dentro de la organización, las cuales son el conjunto de creencias y valores compartidos, determinada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en los individuos, grupos, y está claramente direccionados a los resultados de la organización.

### *Liderazgo*

Es la atribución interpersonal profesada en un ambiente, encaminada a través del criterio de la comunicación de personas a la obtención de uno o diversos objetivos específicos. (Chiavenato, 2010)

## **2.3 Marco filosófico**

Para el desarrollo de esta investigación se consideró un respaldo bíblico y filosófico, lo cual se hace referencia en el siguiente:

Respecto a la comunicación menciona las sagradas escrituras en Santiago 1:19: Por esto, mis amados hermanos, todo hombre sea pronto para oír, tardío para hablar, tardío para airarse; haciendo clara referencia a la comunicación y lo importante que es oír antes de hablar.

Así en el libro de 2 Timoteo 2:16 dice: Mas evita profanas y vanas parlerías, porque muy adelante irán en la impiedad; haciendo clara referencia a la comunicación efectiva y asertiva, en la organización que es una familia debe existir una comunicación que ayude en la consecución de los objetivos, es más importante la calidad que la cantidad en la comunicación.

Coincidiendo a (Ruiz, 2011) afirma que la comunicación anida en la misma naturaleza humana. No permitir que un recién nacido se exprese de algún modo es quitarle la posibilidad de vivir. Y así sucesivamente: reducir o anular la comunicación, merma y condiciona las maneras de insertarse en la vida. El ser humano es social por naturaleza y no hay sociabilidad posible sin que medie alguna forma de comunicación.

Asimismo, dentro de la cosmovisión cristiana sabemos que la biblia también toca el tema de la comunicación, por ejemplo en el libro de los Proverbios 15:23 cuyo autor fue el rey Salomón dice “El hombre se alegra con la respuesta de su boca; y la palabra a su tiempo cuan buen es” texto que nos indica que las palabras con que nos comunicamos y sociabilizamos tienen un efecto en nuestra conducta y que por lo tanto debemos usarlas correctamente para beneficiarnos de lo que implica tener una buena comunicación.

#### **2.4 Marco conceptual o términos**

a) Comunicación interna: Es el conjunto de las actividades realizadas por cualquier formación para emplear y mantener buenas relaciones, contribuyendo a lograr con el trabajo y los objetivos esperados.

b) Productividad laboral: El resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, acomodándola de manera óptima los recursos para la realización de los objetivos.

c) Productividad: En el coeficiente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado en la producción, estos recursos pueden ser: tierra, materiales, instalaciones, etc.



d) Clima laboral: Conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual es percibida directa o indirectamente por los individuos que viven y laboran, en el influyen su motivación y comportamiento.

g) Involucramiento laboral: Involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la institución para el cual trabajan. El involucramiento laboral incluye el factor personal es decir el interés por participar y la importancia de la satisfacción por querer realizarlo.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo básica; Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) esta investigación cumple dos propósitos fundamentales: producir conocimiento y teorías.

#### 3.2. Alcance de la investigación

Es de alcance correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”

#### 3.3. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

#### 3.4. Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, por que no hubo manipulación de las variables de estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014); El diseño es el siguiente:

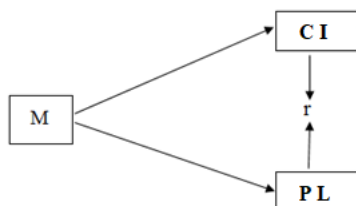


Figura 01. Diseño de la investigación

Donde:

M = Muestra

CI = Observación de la variable Comunicación Interna

PL=Observación de la variable Productividad Laboral

R = Correlación entre CI y PL.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general.**

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

#### **3.3.2. Hipótesis específica.**

- a. Existe relación entre la comunicación interna en el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- b. Existe relación entre la comunicación interna en las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- c. Existe relación entre la comunicación interna en la cultura organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.
- d. Existe relación entre la comunicación interna en el liderazgo de los colaboradores en la cadena de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población.**

López, (2015) Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea obtener algo en una investigación. La población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, entre otros.

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, San Martín, 2020, que se encuentra ubicada en distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín. La unidad de observación fueron los colaboradores de la mencionada municipalidad.

Tabla 1.

*Colaboradores de la MPSM.*

<b>ÁREAS</b>	<b>N°</b>
<b>Alcaldía</b>	
Alcaldía	03
Órgano de Control Institucional	03
Procuraduría Pública Municipal	03
Oficina de Secretaría	09
<b>Gerencia Municipal</b>	
Unidad De Gestión De Residuos Sólidos (Urs)	07
Sub Unidad de Limpieza Pública	25
Oficina de Asesoría Jurídica	03
Oficina de Imágen Institucional	03
Gerencia De Planeamiento y Presupuesto	03
Oficina De Presupuesto Y	02
<b>Racionalización</b>	
Oficina De Planeamiento Y Estadística	02
Oficina De Programación E Inversiones OPI	01
Oficina De Informática Y Sistemas	05
Gerencia De Administración Y	04
<b>Finanzas</b>	
Oficina De Contabilidad Y Patrimonio	08
Oficina De Logística Y Almacenes	16
Oficina De Tesorería	04
Oficina De Recursos Humanos	08
Gerencia De Seguridad Ciudadana Y Fiscalización	03

Sub Gerencia De Seguridad Ciudadana	04
Sub Gerencia De Policía Municipal Y Fiscalización	09
Gerencia De Desarrollo Social	05
Sub G. De Programas Sociales Y	14
Nutrición Infantil	
Sub.G.de Promoción De La Salud Y Defensa De Los Derechos	07
Sub.G. de Educación, Cultura,Deportes, Recreación Y Part.Ciudadana	07
Demuna	03
Registro Civil	03
Sub. G. de Gestión Ambiental Y Ordenamiento Territorial	04
Sub. G. de Desarrollo Económico Local Y Turismo	11
Sub. G. de Promoción de	10
Transporte Urbano, TránsitoY Seguridad Vial	
Gerencia De Infraestructura Y Planeamiento Urbano	02
Sub G. de Planeamiento, Control Urbano Y Catastro	16
Sub G. de Estudios de Pre inversión Y Ejecución De Obras	14
Sub G. De Maquinaria, Mantenimiento Vial Y De Planta	14
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>

Fuente: Registro de la planilla del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín (2020)

### 3.3.2. Muestra.

La muestra de la investigación fue no probabilística, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### *Criterios de selección*

Arias, Villasís y Miranda (2016) Se debe especificar los criterios que deben cumplir los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener, se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección.

Para determinar que colaboradores formarán parte de la muestra se determinó los siguientes criterios:

- ✓ Colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín con contrato vigente al momento de realizada la investigación.
- ✓ Realizar las labores de manera presencial en las oficinas de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Teniendo en cuentas estos criterios el número de personas que componen la muestra es de 80 colaboradores.

### 3.5 Operacionalización de las variables

Tabla 2

*Operacionalización de las variables*

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS EN EL INSTRUMENTO	INSTRUMENTO
“Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020”	Comunicación interna	Comunicación descendente	Información Información de las funciones Información de ingreso de nuevo personal Resultados	desde 1- 12	Cuestionario de: Cotrina (2011)
		Comunicación ascendente	Libre expresión Respaldo Toma en	desde 13-20	

		cuenta Comunicación libre		
	Comunicación horizontal	Comunicación libre Canales de comunicación Medios de comunicación	desde 21-28	
	Trabajo en equipo y Cohesión	Dedicación y esfuerzo Integración emocional Iniciativa Trabajo en equipo	de 29 al 33	
Productividad laboral	Competencias	Capacidad Actitud Dominio Destreza	de 34 al 37	Cuestionario de: Sedano (2016)
	Cultura organizacional	Ética Capacitación Reto en el trabajo	de 38 al 43	
	Liderazgo	Clima laboral Compañerismo Normas y tareas.	de 44 al 48	

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder medir la comunicación interna y la productividad se utilizó la encuesta ya que es una de las técnicas de investigación social que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos llegamos a participar. Este se desarrolla en todo un sector de la investigación aplicada, para conocer mejor los fundamentos y aplicación de este instrumento. (López y Fachelli, 2015).

El instrumento utilizado en esta investigación para medir la comunicación interna fue creado y validado por Cotrina (2011) la cual cuenta con las siguientes dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal; presenta 28 ítems con una escala de likert. De igual manera el cuestionario utilizado en esta investigación para medir la productividad laboral fue planteado por Sedano (2016) la cual cuenta con las siguientes dimensiones: Trabajo en equipo y cohesión, competencias, Cultura organizacional y Liderazgo; presenta 20 ítems con una escala de Likert.

Para determinar la fiabilidad se utilizó la técnica Alfa de Cronbach cuyo resultado se presenta en el capítulo IV y el juicio de expertos (ver anexos).

### **3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procedió a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para la comunicación interna como también para la productividad laboral, seguidamente se ingresó los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales, para que un instrumento se considere confiable de acuerdo con Hernández y Sánchez (2018) los coeficientes deben aproximarse a 1; donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. En el caso de los instrumentos usados en esta investigación las dos escalas usadas tienen una confiabilidad próximos a 1 (Alfa de Cronbach 0,754 y 0,820) la cual muestran una alta confiabilidad.



Por otro lado, es importante explicar que, para la elección de la prueba estadística, los datos fueron sometidos a una prueba de normalidad, determinándose de esta manera que los datos tuvieron una distribución no normal en sus variables, en ese sentido se tuvo que elegir el coeficiente de correlación Rho Spearman para realizar las pruebas de hipótesis.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de haber hecho la recolección de la información y procesado los datos. Se inicia haciendo un análisis de fiabilidad del instrumento, luego un análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, continúa con el análisis descriptivo de las variables y dimensiones, como también un análisis inferencial según los objetivos planteados en la investigación.

#### 4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

En la tabla 3, se aprecian la fiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach de la escala que mide la comunicación interna, tuvo un valor de 0.868, lo cual indica fiabilidad aceptable. Asimismo, el alfa de Cronbach de la escala que mide la productividad laboral, tuvo un valor del 0.864, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Tabla 3.

*Análisis de fiabilidad del instrumento*

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Comunicación interna	0,754	28
Productividad laboral	0, 820	20

## 4.2. Análisis de las variables sociodemográficas

En la tabla 4 se presenta los datos sociodemográficos de los encuestados en la cual se puede observar los porcentajes más altos son: el 56.3% representan el género femenino; el 33.8% se encuentran en la edad de 25-35 años, un 36.3% se encuentran laborando en otras áreas de la Municipalidad, el 46.3% tiene condición laboral contratado, el 45.5% de 2 a 5 años laborando en la institución; y un 47.5% son de grado de instrucción postgrado.

Tabla 4.

### *Análisis de las variables sociodemográficas*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	Menos de 25	11	13.8%
	25 - 35	27	33.8%
	36 - 45	25	31.3%
	46 a mas	17	21.3%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>
Género	Masculino	35	43.8%
	Femenino	45	56.3%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>
Área laboral	Gerencia Municipal	7	8.8%
	Gerencia de Administración	13	16.3%
	Oficina de Logística	16	20.0%
	Oficina de personal	15	18.3%
	Otras	29	36.3%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>
Condición laboral	Contratado	37	46.3%
	Nombrado	18	22.5%
	Locador	24	30.0%
	Practicante	1	1.3%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>
Tiempo de servicio	Menos de un año	10	12.5%
	De uno a 2 años	24	30.0%
	De 2 a 5 años	14	42.5%
	Más de 5 años	12	15.0%
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>
Grado de instrucción	Secundaria	0	0.0%

Técnico	7	8.8%
Universitario	35	43.8%
Posgrado	38	47.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

### 4.3. Análisis descriptivo de la variable comunicación interna y sus dimensiones

En la tabla 5 muestra el nivel de comunicación interna y sus dimensiones. Del 100% de encuestados, el 56.3% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la comunicación interna, el 37.5% manifestaron que están de acuerdo y solo el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones, existe un empate en cuanto a la comunicación descendente y ascendente con un 56.3% se encuentran en totalmente de acuerdo y solo un 33.8% de la comunicación ascendente en un totalmente de acuerdo.

Tabla 5.

*Análisis de la variable comunicación interna y sus dimensiones*

Variables/dimensión	Nivel	fi	%
Comunicación interna	Totalmente de acuerdo	45	56.3%
	De acuerdo	30	37.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.0%
	En desacuerdo	1	1.3%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total	80	100.0%
Comunicación descendente	Totalmente de acuerdo	45	56.3%
	De acuerdo	30	37.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.0%
	En desacuerdo	1	1.3%

	En desacuerdo	1	1.3%	
	Totalmente en desacuerdo	0	0%	
	Total	80	100.0%	
Comunicación ascendente	Totalmente de acuerdo	27	33.8%	
	De acuerdo	24	30.0%	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	17.5%	
	En desacuerdo	11	13.8%	
	Totalmente en desacuerdo	4	5.0%	
	Total	80	100.0%	
Comunicación horizontal	Totalmente de acuerdo	45	56.3%	
	De acuerdo	31	38.8%	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.8%	
	En desacuerdo	1	1.3%	
	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	
		Total	80	100.0%

#### 4.4. Análisis descriptivo de la variable productividad laboral y sus dimensiones

En la tabla 6 muestra el nivel de productividad laboral y sus dimensiones. En cuanto a la variable independiente, nos dice que del 100% de encuestados, el 56.3% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la productividad laboral, el 38.8% manifestaron que están de acuerdo y solo el 3.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. En cuanto a sus dimensiones, el 63.7% está totalmente en desacuerdo asimismo en el trabajo en equipo y cohesión existe un empate de 6.3%

que están en desacuerdo como ni de acuerdo ni en desacuerdo; las competencias un 56% están de acuerdo; cultura organizacional con un 41% totalmente de acuerdo y el liderazgo un 77.5% totalmente en desacuerdo.

Tabla 6.

*Análisis de la variable productividad laboral y sus dimensiones*

VARIABLES/DIMENSIÓN	NIVEL	fi	%
Productividad laboral	Totalmente de acuerdo	45	56.3%
	De acuerdo	31	38.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.8%
	En desacuerdo	1	1.3%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total	80	100.0%
Trabajo en equipo y cohesión	Totalmente de acuerdo	17	21.3%
	De acuerdo	2	2.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6.3%
	En desacuerdo	5	6.3%
	Totalmente en desacuerdo	51	63.7%
	Total	80	100.0%
Competencias	Totalmente de acuerdo	1	1.3%
	De acuerdo	45	56.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	42.5%

	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total	80	100.0%
Cultura Organizacional	Totalmente de acuerdo	33	41.3%
	De acuerdo	18	22.5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.0%
	En desacuerdo	12	15.0%
	Totalmente en desacuerdo	5	6.3%
	Total	80	100.0%
Liderazgo	Totalmente de acuerdo	9	11.3%
	De acuerdo	1	1.3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.8%
	En desacuerdo	5	6.3%
	Totalmente en desacuerdo	62	77.5%
	Total	80	100.0%

#### 4.5. Prueba de normalidad

Para poder realizar la prueba de correlación se realizó mediante la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, (muestra mayores de 50 datos) la cual se identificó los valores que representa al P- valor son menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se concluye que las variables y sus dimensiones tienen una distribución no normal, y para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para variables con distribución no normal.

Tabla 7.

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,345	80	,000
Comunicación descendente	,345	80	,000
Comunicación ascendente	,223	80	,000
Comunicación horizontal	,346	80	,000
Productividad laboral	,346	80	,000
Trabajo en equipo y cohesión	,387	80	,000
Competencias	,336	80	,000
Cultura organizacional	,239	80	,000
Liderazgo	,456	80	,000

**4.6. Contrastación de las hipótesis.**

Para la contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman.

**Regla de decisión**

-Si el p valor es  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

-Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ).

Tabla 8.

*Contrastación de las hipótesis*

Variable / dimensiones	Comunicación interna			Ho	
	Rho Spearman	p - valor	N		
Hipótesis general	Productividad laboral	0,692	0.000	80	Se rechaza
Hipótesis específica 1	trabajo en equipo y cohesión	0,534	0.000	80	Se rechaza
Hipótesis específica 2	Competencias	0,463	0.000	80	Se rechaza
Hipótesis específica 3	Cultura organizacional	0,560	0.001	80	Se rechaza
Hipótesis específica 4	Liderazgo	0,492	0.000	80	Se rechaza

En la Tabla 8, presentamos los resultados inferenciales de la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 22, se obtuvo un coeficiente de  $(r=0,692^{**}; p=0,000)$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, por lo tanto la comunicación interna y la productividad laboral tienen una correlación positiva significativa, por lo tanto, a mayor desarrollo de la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín generará de manera proporcional una mayor productividad laboral.

Respecto a la hipótesis específica uno se obtuvo un coeficiente de  $(r=0,534^{**}; p=0,000)$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, esto indica que la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión tienen una correlación positiva



moderada, por lo tanto, a mayor enfoque en la comunicación interna se producirá de manera proporcional mayor el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Respecto a la hipótesis específica dos se obtuvo un coeficiente de ( $r=0,463^{**}$ ;  $p=0,000$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, es decir la comunicación interna y las competencias tienen una correlación positiva débil, por lo tanto, si se tiene en cuenta mejoras en la comunicación interna se mejorará proporcionalmente las competencias de los colaboradores.

Respecto a la hipótesis específica tres se obtuvo un coeficiente de ( $r=0,560^{**}$ ;  $p=0,000$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, es decir la comunicación interna y la cultura organizacional tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, si se mejora la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín se mejorará de manera proporcional la cultura organizacional.

Respecto a la hipótesis específica cuatro se obtuvo un coeficiente de ( $r=0,492^{**}$ ;  $p=0,000$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, es decir la comunicación interna y el liderazgo tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, a mayor desarrollo comunicación interna aumentará de manera proporcional el liderazgo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

#### **4.7. Discusión**

El principal objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre comunicación interna y la productividad laboral en colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020, a través de un instrumento que permitió evaluar los resultados a prueba mediante el análisis estadístico Rho Spearman, se obtuvo el coeficiente de ( $Rho=0,692^{**}$ ;  $p=0,000$ ), de

las variables comunicación interna y productividad laboral, obteniendo una correlación positiva significativa.

Lo cual se asemeja con un estudio realizado por Vidal, (2017), con el título de su investigación “La comunicación interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar Lima Norte Callao del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables”. Los resultados mostraron que existe relación positiva, entre la comunicación interna y la productividad laboral ( $r=,503$ ), encontrando que lo colaboradores encuestados de dicha tesis, tienen una mejor relación entre la comunicación interna y la productividad laboral.

Según Tomapasca, (2017) en su investigación titulada “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017”. Los resultados mostraron que existe relación positiva alta en cuanto a la comunicación interna y productividad laboral ( $r = ,732$ ) mostrando así que los colaboradores encuestados de la mencionada investigación, tienen una mejor relación entre la comunicación interna y la productividad laboral.

Así mismo los resultados de esta investigación abren las puertas a otros estudios más específicos.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

En base a los resultados conseguidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Respecto a la hipótesis general: la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 22, se obtuvo un se consiguió un coeficiente de  $(r=0,692^{**}; p=0,000)$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, por lo tanto la comunicación interna y la productividad laboral tienen una correlación positiva significativa, por lo tanto, a mayor desarrollo de la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín generará de manera proporcional una mayor productividad laboral.
2. Respecto a la hipótesis específica uno se obtuvo un coeficiente de  $(r=0,534^{**}; p=0,000)$ ; esto indica que la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, a mayor enfoque en la comunicación interna se producirá de manera proporcional mayor el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.
3. Respecto a la hipótesis específica dos se obtuvo un coeficiente de  $(r=0,463^{**}; p=0,000)$ ; es decir la comunicación interna y las competencias tienen una correlación positiva débil, por lo tanto, si se tiene en cuenta mejoras en la comunicación interna se mejorará proporcionalmente las competencias de los colaboradores.

4. Respecto a la hipótesis específica tres se obtuvo un coeficiente de ( $r=0,560^{**}$ ;  $p=0,000$ ); es decir la comunicación interna y la cultura organizacional tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, si se mejora la comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín se mejorará de manera proporcional la cultura organizacional.
5. Respecto a la hipótesis específica cuatro se obtuvo un coeficiente de ( $r=0,492^{**}$ ;  $p=0,000$ ); es decir la comunicación interna y el liderazgo tienen una correlación positiva moderada, por lo tanto, a mayor desarrollo comunicación interna aumentará de manera proporcional el liderazgo en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

## **5.2. Recomendaciones**

1. El alcalde de la Municipalidad Provincial de San Martín en coordinación con las gerencias y sub gerencias de la institución deberán elaborar y desarrollar un plan que busca la continuidad de mejora en la comunicación interna haciendo así que sus colaboradores obtengan nuevos conocimientos para poder desarrollar el cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad y así lograr mejorar la productividad laboral de sus colaboradores.
2. De acuerdo al análisis de los datos descriptivos de la productividad laboral se pudo evidenciar que el trabajo en equipo y cohesión, se obtuvo un resultado según la escala de medición los administrativos de la institución se encuentran totalmente en desacuerdo así mismo en cuanto al liderazgo que permitió evidenciar un resultado estadístico no favorable por lo cual se recomienda realizar talleres de capacitación u orientación para desarrollar o ampliar las competencias mencionadas de los colaboradores.
3. Así mismo de acuerdo al dato estadístico obtenido de la correlación entre la comunicación interna y cultura organizacional la cual se obtuvo un resultado satisfactorio y es por ello

que es importante seguir desarrollando y mejorar las actividades ya plasmadas por la institución para poder obtener el resultado ideal para la institución.

4. Manejar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de comunicación interna y su relación en la productividad laboral.

## Referencias

- Arévalo, L. & Valdez, J. (2019) La comunicación interna y la productividad laboral en las empresas de Tarapoto. Recuperado de: <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Berceruelo, R. (2011). Comunicación interna en la Empresa Claves y Desafíos. In Wolters Kluwer España (Ed.), Comunicación interna en la Empresa Claves y Desafíos (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bucaramanga, M., Jaimes, L., & Luzardo, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Capriles, G. G. (2010). Estadísticas de Productividad en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://observatorioredesempresariales.files.wordpress.com/2010/08/estadisticas-de-productividad-en-america-latina-y-el-caribe.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Recuperado de: [http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arrtext&pid=S2219-71682018000100003&Ing=es&tlng=es](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arrtext&pid=S2219-71682018000100003&Ing=es&tlng=es)
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cotrina, N. (2011). Diagnóstico en la comunicación interna, 159. Recuperado de: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2674/42738.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. (D. de S. S.A., Ed.). España. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=KilceG\\_59dMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Guerola, M. (2017). *Análisis de la comunicación interna en la Institución Educativa CEDEUNSA*, 2017. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6833/A5.0781.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. DF, México: Mc Graw Hill.
- Hernandez. (2017). *Comunicación interna y desempeño laboral del talento humano en una Cooperativa de Ahorro*, 2, 81–94. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano\\_Chura\\_Hilda\\_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaimes, L., & Rojas, M. (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones*, 12(c), 177–187. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/itec/v12n2/v12n2a09.pdf>
- López, P. (2015). *Población y Muestreo*, 69–74. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Martín, L. (2019) *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo*.

- Recuperado de:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Marin\\_Vilchez\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf)
- Moya, J. (2015). Fortalecimiento de la comunicación interna y clima organizacional mediante la aplicación de estrategias participativas. Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4935/1/T-UCE-0009-442.pdf>
- Moreno, O. (2014). Productividad y Desarrollo Económico. Recuperado de:  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7268/Capitulo1.pdf>
- On Time. (2017). Evolución Histórica. Recuperado de: <https://on-time.es/productividad/evolucion-historica/>
- Oyarvide, H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3, 296–309. Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Quispe, L. (2016). Presión en el trabajo-Repositorio Institucional UNA-PUNO. Recuperado de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe\\_Mamani\\_Liliana\\_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Liliana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, & Botinni. (2010). Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7129/Sedano\\_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7129/Sedano_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ronquillo, W. (2018) La comunicación organizacional y su influencia en la motivación laboral. Recuperado de:



<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3940/1/LA%20COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20MOTIVACION%20LABORAL.pdf>

Ruiz, F. (2011). Fundamentación filosófica y teórica de la comunicación como derecho humano  
Communication's philosophical and theoretical basis as a. 51–59.

Santa Biblia, Antigua versión de Casiodoro de Reina (1569) revisada por Cipriano de Valera  
(1602). Revisión de 1960. Brasil: Sociedades Bíblicas Unidas.

Toyama, J. (2018). Productividad laboral a paso lento. Recuperado de:  
[https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion\\_817.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion_817.pdf)

Tomapasca, D. (2017). Comunicación interna y productividad laboral del personal  
administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017.  
Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22551/Tomapasca\\_UD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22551/Tomapasca_UD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vidal, V. (2017). La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de  
Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones  
Vulnerables. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17441/Vidal\\_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17441/Vidal_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villamil, E. (2017) La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa.  
Recuperado de:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16401/VillamilRodrigue>

z%20ElisaEnidia2017.pdf;jsessionid=BA386B9FB5C048B893315CFE9CC18423?  
sequence=1.

## Anexos

### Anexo 01 Matriz de consistencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>General:</b>
¿Qué relación existe entre la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín
<b>Específicos:</b>	<b>Específicos:</b>	<b>Específicos:</b>
a) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?	a) Definir la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.	a) Existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020
b) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?	b) Definir la relación entre la comunicación interna y las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.	b) Existe relación significativa entre la comunicación interna en las competencias de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020
c) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?	c) Definir la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.	c) Existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020
d) ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el liderazgo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020?	d) Definir la relación que existe entre la comunicación interna y el liderazgo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020.	d) Existe relación significativa entre la comunicación interna y el liderazgo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020

## Anexo 02 Cuestionario

### CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la comunicación interna, y la productividad laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de San Martín. La información es de carácter confidencial y será utilizada únicamente para fines de investigación, por tal motivo se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a la Comunicación interna y productividad laboral. Marque con una "X" la alternativa según considere conveniente.

1. Género:

(1) Masculino                      (2) Femenino

2. Edad del encuestado

(1) Menos de 25 años    (2) De 25– 35años                      (3) De 36 –45 años

(4) De 46 a más

3. Área laboral

(1) Gerencia Municipal    (2) Gerencia de Administración

(3) Oficina de Logística    (4) Oficina de Personal    (5) Otros

4. Tiempo laborando en la entidad

(1) Menos de un año    (2) Más de un año    (3) De 2 a 5 años    (4) Más de 5 años

**II. A continuación se presentan las preguntas de Comunicación Interna (CM) y Productividad Laboral (PL). Marque con una "X" según la escala siguiente:**

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN INTERNA						
N°	Comunicación descendente	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con la información que recibo respecto a los valores, objetivos, políticas, normas y otros de la Institución.					
2	Recibo información continua respecto a las funciones y responsabilidades de mi puesto y mi trabajo.					

<b>3</b>	Recibo información de las noticias del personal (llegada de un nuevo compañero, programación anual o reuniones importantes como cumpleaños)					
<b>4</b>	Recibo información respecto a los resultados de los proyectos y acciones de la empresa.					
<b>5</b>	La gerencia y mis jefes me comunican de las actividades, resultados u otros temas de interés de la organización.					
<b>6</b>	Los responsables de la comunicación interna en la empresa utilizan canales de comunicación digitales y electrónicos: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros para informarme.					
<b>7</b>	Los responsables de la comunicación interna en la empresa utilizan canales de comunicación físicos: boletín interno, periódico mural, revista interna, buzón de sugerencias u otros para informarme.					
<b>8</b>	La gerencia y mis jefes me entregan a tiempo la información necesaria para realizar mis responsabilidades y deberes.					
<b>9</b>	La gerencia y mis jefes me orientan oportunamente para resolver problemas en el trabajo.					
<b>10</b>	La gerencia y mis jefes me entregan informes escritos o digitales de forma clara y concisa que me ayuda realizar un trabajo eficiente.					
<b>11</b>	Mi jefe(a) reconoce que valora mi trabajo en público.					
<b>12</b>	La gerencia propone una comunicación interna influye en mi compromiso con la organización.					
<b>Comunicación ascendente</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	Puedo expresar con facilidad mis pensamientos, sentimientos y opiniones a mis jefes.					
<b>14</b>	Mi jefe (a) confía en mí y en mis capacidades.					
<b>15</b>	En mi empresa existe un clima idóneo para que la transmisión de información sea fluida y útil.					
<b>16</b>	Mi jefe(a) escucha mis opiniones, ideas y sugerencias.					
<b>17</b>	Comunico mis opiniones y sugerencias a los responsables de mi departamento					
<b>18</b>	Comunico mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación físicos: periódico mural, buzón de sugerencias u otros.					
<b>19</b>	Comunico mi opinión en las reuniones y en otros escenarios.					
<b>20</b>	Comunico mis opiniones y sugerencias utilizando canales de comunicación digitales: página web, correo electrónico, blogs, redes sociales u otros.					
<b>Comunicación horizontal</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>21</b>	La comunicación con mis compañeros de trabajo es adecuada y fluida.					

22	Los canales de comunicación existentes (carta, memorando, informe u otros) me ayudan.					
23	Utilizo con frecuencia el teléfono y el correo electrónico para comunicarme con mis compañeros de trabajo					
24	Me comunico con frecuencia con mis compañeros en persona (cara a cara)					
25	Los rumores, el celo profesional, la infidencia y otros me generan una barrera de comunicación que dificultan mis relaciones laborales.					
26	Cuando se genera un conflicto, soy el que cedo con tal de solucionarlo.					
27	Mis actitudes generan conflictos en mis compañeros.					
28	Busco resolver el conflicto en el más corto tiempo posible.					
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
<b>Trabajo en equipo y Cohesión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29	Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.					
30	Me integro con facilidad al grupo de trabajo.					
31	Participo con disposición en las tareas, en grupo en el trabajo.					
32	Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.					
33	Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común.					
<b>Competencias</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34	Tengo las capacidades para desarrollar la labor encargada.					
35	Tengo las actitudes para la labor que realizo					
36	Demuestro dominio en las actividades que se le encomienda					
37	Tiene los conocimientos para desarrollar la tarea encomendada					
<b>Cultura organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38	Existe un conjunto de valores claro, ético y consistente que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
39	Se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo.					
40	Se realizan capacitaciones y actividades de integración					
41	Los objetivos de la institución están bien definidos.					
42	Existe un proceso para superar las deficiencias y dificultades laborales					

<b>43</b>	Mi jefe (a) reta constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica.					
	<b>Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>44</b>	El jefe (a) facilita la comunicación y participación.					
<b>45</b>	El jefe (a) tiene aceptación positiva en todos los trabajadores					
<b>46</b>	El jefe (a) tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores.					
<b>47</b>	El jefe (a) tiene influencia positiva en todos los trabajadores.					
<b>48</b>	El jefe (a) ha establecido las normas y tareas claras para todos.					

Anexo 03 Carta de Autorización



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN MARTÍN**

73-000273

**INFORME N°470-2020-OP-GA-MPSM**

A : MG. VICTOR HUGO SANCHEZ REATEGUI  
GERENTE DE ADMINISTRACION

ASUNTO : **AUTORIZACION PARA INVESTIGACION DE TESIS**

FECHA : Tarapoto, 27 de abril del 2020.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, **autorizar** a las estudiantes Katy Margoth Ramirez Bartra y Lilian Michelle Parrilla Torres al ingreso al Edificio municipal para su investigación de tesis titulada "Comunicación interna y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020", egresadas de la Carrera Profesional de Administración.

Es cuanto informo a Usted, para los fines del caso.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
TARAPOTO

CB.P. GIAN PIER TOCHÓN RUIZ  
JEFE DE PERSONAL  
Psicólogo N° 20991

RECEBIDO 27 ABR 2020  
HORA: 12:35

27 ABR 2020

México a op.  
Aurora Zando



## Anexo 04 Juicio de expertos

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado “Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020”

#### Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° 01 Fecha actual: 04 de mayo del 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Gianfranco Vergara Ruiz

Institución donde labora: INIA-EEA El Porvenir

Años de experiencia profesional o científica: 09 años

Lic. Mg. Gianfranco Vergara Ruiz

Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado “Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020”

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° 02    Fecha actual:    04 de mayo del 2020

Nombres y Apellidos de Juez: *Rafael Soto Arévalo*

Institución donde labora: *Universidad Científica del Perú*

Años de experiencia profesional o científica: *7 años*



MGP. Rafael Soto Arévalo  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 1704

-----  
Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado **“Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín ,2020”**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

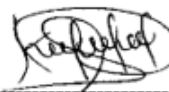
Juez N° 3

Fecha actual: 16 -06- 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Kelita Guillen López

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



\_\_\_\_\_  
**Firma del Juez.**

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad estudiar la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral, el mismo será aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, quienes constituyen la muestra en estudio para la validación del instrumento titulado **“Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín ,2020”**

**Instrucciones**

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N° 4                                      Fecha actual: 16 -06- 2020

Nombres y Apellidos de Juez: Amado Arce Cobeñas

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



-----  
Firma del Juez.