

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y su relación con la productividad laboral
en los colaboradores en la entidad financiera Mibanco –
Tarapoto, 2020.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Katherin Miluska del Rocio Flores Villacorta
Luis Enrique Vernazza Saldaña

Asesor:

Mtro. José Eber Paz Vilchez

Tarapoto, octubre del 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

José Eber Paz Vilchez, de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO – TARAPOTO, 2020.”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Katherin Miluska del Rocio Flores Villacorta y Luis Enrique Vernazza Saldaña para obtener el título de Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis 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 declaración en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de octubre del año 2020.



José Eber Paz Vilchez

ACTA DE SUSTENTACIÓN

076

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 20 día(s) del mes de setiembre del año 2021 siendo las 08:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del Presidente: Dr. Mario Manuel Siles Nates, el secretario: Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, y los demás miembros Mtro. David Troya Palomino, Mtra. Kelita Guillen Lopez y el asesor: Mtro. Jose Eber Paz Vilchez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco-Tarapoto, 2020"

de los bachilleres: a) Luis Enrique Vemaza Saldaña b) Katherin Miluska Del Rocio Flores Villacorta c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Luis Enrique Vemaza Saldaña

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	B	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): Katherin Miluska Del Rocio Flores Villacorta

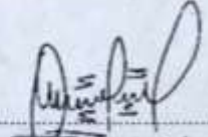
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	B	Aceptable	Bueno

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito a los candidatos a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

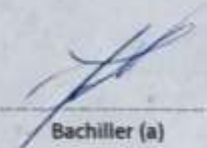
.....
Presidente/a

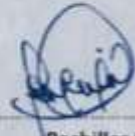

.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro


.....
Bachiller (a)


.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi Dios que estuvo en todo momento conmigo a mis padres Rosa y Prisco a mi esposa Angie, a mi hijo Kenzzy Luis Vernazza y las grandes personas que me apoyaron.

Luis Enrique

A Dios, por mantener mis pies sobre la Tierra.

A mi familia, sobre todo a mi mami por siempre estar para mí, eres lo máximo, te amo mucho.

A Dominic, por ser mi otra mitad y por esperarme siempre con los brazos abiertos.

Katherin Miluska del Rocio

Agradecimiento

A Angie Madeleine Mestanza de Vernazza, mi esposa, por su constante apoyo incondicional

Prisco Vernazza Divizzia mi papá, Rosa E. Saldaña de Vernazza mi Mamá

A la Universidad Peruana Unión por albergarme toda mi formación profesional.

A mi asesor: al Mtro. José Tarrillo Paredes por la orientación permanente en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Luis Enrique

Agradezco a Dios por darme fuerza y lucidez para realizar mis proyectos. Gracias a mis profesores por guiarnos en este largo camino. Gracias a mi familia por ser siempre un gran soporte y refugio.

Katherin Miluska del Rocio

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de anexos	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Capítulo 1	11
El problema de investigación	11
1.1. Identificación del problema	11
1.2. Formulación del problema.	12
1.3. Objetivos	13
1.4. Justificación	13
Capítulo II.....	15
Marco teórico.....	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Marco filosófico.....	23
2.4. Marco conceptual.....	24
Capítulo III	26
Diseño metodológico.....	26
3.1. Metodología.....	26
3.2. Diseño metodológico	26
3.3. Identificación de variables	27
Tabla 1 Comunicación interna y sus dimensiones	27

Tabla 2 Productividad laboral y sus dimensiones	27
3.4. Población y muestra.....	28
3.5. Delimitación espacial y temporal	28
3.6. Formulación de la hipótesis	28
3.7. Operacionalización de variables	29
3.8. Plan de procesamiento de datos	30
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
Capitulo IV	33
Resultados.....	33
4.1 Análisis descriptivo de las variables	33
4.2 Discusiones	41
5 Conclusiones.....	44
5.1 Conclusiones	44
5.2 Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos.....	51
.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 Comunicación interna y sus dimensiones	277
Tabla 2 Productividad laboral y sus dimensiones	28
Tabla 3.Operacionalización de variables.....	29
Tabla 4. Validez por juicio de expertos	31
Tabla 5.Aplicación del alfa de Cronbrach de confiabilidad	32
Tabla 6.Alfa de cronbach de la variable comunicación interna	32
Tabla 07.Alfa de Cronbach de la variable productividad laboral.....	32
Tabla 8 Análisis descriptivo, edad, género, grado de instrucción y estado civil.....	34
Tabla 9 Análisis descriptivo de tiempo de servicio y área de desempeño	35
Tabla 10 Prueba de normalidad: Kolmogoroy - Smirnow	36
Tabla 11.Relación entre comunicación interna y productividad laboral	37
Tabla 12 Correlación entre el control y la motivación laboral	38
Tabla 13 Correlación entre la motivación y la productividad laboral	39
Tabla 14 Correlación de expresión emocional y productividad laboral.....	40
Tabla 15 Correlación entre la información y la productividad laboral.....	41
Tabla 16.Contrastación de la Hipótesis	42

Índice de anexos

Anexo 1. Reporte de desembolso periodo Diciembre 2019 – Mibanco Tarapoto	56
Anexo 2. Matriz de consistencia	58
Anexo 3. Matriz instrumental.....	55
Anexo 3. Instrumento	57

Resumen

El trabajo presentado tuvo como fin, determinar la relación entre la comunicación interna y productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco Tarapoto 2020. El tipo de investigación fue aplicada, y de enfoque cuantitativo; el diseño fue descriptivo correlacional; consideró como muestra a 55 colaboradores de la entidad financiera Mibanco filial Tarapoto, aplicados mediante cuestionarios referido a las variables. Tuvo como resultados descriptivos que los trabajadores más jóvenes representan el 40% entre 18 a 25 años, y los de 33 a 45 años representan el 32.7%. Respecto al género, las mujeres representan un 50% y el 49% varones; así mismo, el 25.5% están realizando estudios universitarios y el 25% están realizando estudios de posgrado. Así mismo, respecto a la antigüedad laboral, e, 29.1% están entre 1 y 2 años en la entidad, en 25% seis meses y el 5.5% tienen mas de 5 años laborando en la institución. Así mismo concluye que existe relación alta y positiva con $Rho=8767$ entre la comunicación interna y productividad laboral, determinando que existe influencia directa entre las variables de estudio. Además, fue significativa en 0.000 dentro del rango de la regla decisional de menos de 0.05, aceptando la hipótesis alterna de que existe asociación directa y significativa entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad, motivación, información, control

Abstract

The purpose of the research presented was to determine the relationship between internal communication and labor productivity in the employees of the financial entity Mibanco Tarapoto 2020. The type of research was applied, transversal and quantitative approach; the design was descriptive correlational. The sample consisted of 55 employees of the financial entity Mibanco, a subsidiary of Tarapoto, applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument. Taking as descriptive results that the youngest workers represent 40% between 18 and 25 years old, and those between 33 and 45 years old represent 32.7%. Regarding gender, women represent 50% and 49% men; Likewise, 25.5% are undertaking university studies and 25% are undertaking postgraduate studies. Likewise, regarding the length of employment, e, 29.1% are between 1 and 2 years in the entity, in 25% six months and 5.5% have more than 5 years working in the institution. Likewise, it concludes that there is a high and positive relationship with $Rho = 8767$ between internal communication and labor productivity, determining that there is a direct influence between the variables of study. In turn, it had a significance level of 0.000 lower than the decision rule with a P-Value <0.05 , rejecting the null hypothesis and accepting that there is a direct and significant relationship between the variables studied.

Keywords: Internal communication, productivity, motivation, information, control

Capítulo 1

El problema de investigación

1.1. Identificación del problema

La comunicación interna es fundamental para las empresas, que se da mediante un proceso de generación y distribuir adecuadamente la información en un ambiente global y corporativo; asimismo, debido a la crisis por el Covid 19, las instituciones financieras a nivel mundial se vieron afectadas en la comunicación a nivel estratégico, cultural y el mismo clima laboral se vio afectado (Draco, 2020, p.10). Asimismo, la escasa comunicaión interna afectó en la productividad en las instituciones financieras en un 60%, a pesar de ser uno de los canales de sostenenr a las economías en caso del covid; las mismas que los trabajadores se sobrecargaron de trabajo remoto generando estrés y bajando su rendimiento en general, por ello la preocupación de adoptar herramientas de digitalización teneindo en cuenta canales de comunicación como el Branding y relevancia del engagement sin descuidar los valores y cultura organizacional de las mismas. (Mejía y Azar, 2020, s.p)

Asimismo, el Perú es un país muy afectado por el Covid-19, donde las instituciones han decaído en su comunicación intrna, un sector afectado fue también el sector financiero; es esa medida, el gobierno debido a la emergencia sanitaria promovió facilidades en los horarios y flexibilidad en permisos, donde las instituciones tomaron retos en sus dinámicas de comuniccaión interna ya que carecen de empatía oportuna y apropiada para motivar a los colaboradores internos (Gestión, 2020, s.p). Por otro lado, a pesar de que el sistema finaciero ha mantenido una resistencia durante la pandemia, el segmento de créditos a las Mypes se vio afectada, así mismo la craga laboral se incrementó en los trabajadores, generando estrategias digitales que fueron insuficientes para atender los diferentes servicios como retiros de fondos de AFPs y bonos, demostrando una baja productividad en los colaboradores de dichas instituciones provocada por una deficiente comunicación interna de manera corporativa. (SBS, 2021, p.5)

La región San Martín goza de una amplia gama de instituciones financieras, que también brindaron servicios diversos durante la pandemia, con horarios limitados; también se incrementó el crédito total en 9.5% (BCRP, 2020, p.3). Sin embargo también también ha

carecido de estrategias de comunicación interna, donde los servicios digitales colapsaron a pesar de implementarse sistemas como yape, plin y otros, teniendo un efecto de baja producción interna y de calidad en los servicios brindados al cliente, bajando incluso las metas respectivas.

Del mismo modo, Mibanco es una de las instituciones que se encuentra en el distrito de Tarapoto, que brinda diferentes servicios y productos, cuenta con 80 trabajadores en la sede, siendo 55 los que conforman el área de ventas y créditos, las cuales tiene una comunicación vertical, donde el área cumple metas orientadas desde arriba, sin embargo debido a los diferentes servicios implementados no se abastecen para llegar a las metas respectivas de productividad en eficiencia, eficacia y efectividad, esto debido a que los canales de comunicación son deficientes, cargando el trabajo a unas áreas más que otras, donde el colaborador carece de motivación y herramientas respectivas tener canales de comunicación de apoyo, dificultando llegar a los objetivos previstos y productividad de la misma institución. Ante dicha situación, se vio la necesidad de realizar un estudio que determine la asociación entre la comuniccaión interna y la productividad de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco.

1.2. Formulación del problema.

Problema general

¿Cómo se realciona la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la entidad Mibanco – Tarapoto, 2020?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco - Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la experiencia emocional y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020?

¿Cuál es la relación entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020?

1.3.Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

Objetivos específicos

Conocer la relación entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

Determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

Determinar la relación entre la expresión emocional y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

Determinar la relación entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

1.4.Justificación

El presente estudio busca justificar de la siguiente manera.

Relevancia metodológica

La presente investigación, tiene relevancia metodológica mediante el diseño descriptivo correlacional utilizado, el enfoque cuantitativo, la técnica e instrumentos relacionados a las variables de comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, que serán tomados para futuras investigaciones similares.

Justificación práctica

Los resultados serán una herramienta para que las autoridades financieras implementen estrategias para solucionar problemas de comunicación interna y la productividad laboral dentro de las entidades financieras, así también en otros centros laborales, que busquen generar cambios y seguir adelante con buenos aportes.

Relevancia teórica

La investigación aportará a la comunidad científica con las teorías recopiladas en función a la comunicación interna y la productividad laboral, con sus dimensiones e indicadores

respectivos ayudando a ampliar los conocimientos relacionados al tema que servirán como referente para investigaciones futuras al respecto.

Relevancia social

Socialmente, los resultados del trabajo investigativo ayudarán como alternativa para solucionar problemas que beneficiarán a los colaboradores de la institución, donde tendrán mejores resultados para brindar servicios a la población y generando dinamismo económico y social.

Viabilidad

La investigación cuenta con el consentimiento de la institución que ayudó a brindar información necesaria relevante para el desarrollo.

También el acceso a la información es viable, muy importante para sustentar la realidad problemática a nivel local.

También tuvo viabilidad geográfica, debido a que los trabajadores de la institución se encuentran en el mismo distrito y fue posible realizar el levantamiento de información de campo.

También no fue difícil encontrar información secundaria como libros, tesis, artículos científicos y otros documentos referente a las variables de estudio para respaldar la investigación con un sólido marco teórico.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

En este sentido Egas y Yance (2018), en su investigación, Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en Guayaquil-Ecuador. (Artículo científico). Guayaquil, Ecuador. La investigación fue no experimental, descriptiva y enfoque cuantitativo; teniendo como muestra a 60 colaboradores de la institución; como técnica aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, concluyeron que, existe deficiente comunicación interna en la institución, en base a ello se realizó un diagnóstico para plantear la propuesta de mejora de comunicación interna, estuvo basada en estrategias, procesos y acciones que facilitarán a la planificación de metas, cerrando cuellos de botella promoviendo una comunicación eficiente y eficaz, ayudando incluso al cumplimiento de metas por cada área, con un clima bueno y motivación para cumplir con las obligaciones encomendadas al tener una buena satisfacción laboral.

También, Pineda (2020), en su investigación, La comunicación organizacional en la gestión empresarial: Retos y oportunidades en el escenario digital. (Artículo científico). Universidad de Manizales, Colombia. La investigación es descriptiva, no experimental; la muestra estuvo conformada por investigaciones sistemáticas en materia de análisis; la técnica fue la revisión sistemática y como instrumento la guía de análisis, concluyó que, la comunicación ayuda al desarrollo de las instituciones para ello se necesita una planificación articuladora con los colaboradores, jefes, socios, proveedores y clientes (interna y externa); así mismo, ayuda a mantener una mejor interacción con los colaboradores, adaptándose a las políticas internas y cultura de la organización, generando lazos en una comunicación ascendente y descendente para obtener mejores resultados. En el caso de las investigaciones, la mayoría denotaron escasa comunicación interna y deficientes resultados en rendimiento.

Antecedentes nacionales

En esta medida, Charry (2018) en su investigación, *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. (Artículo científico), Perú. El trabajo fue descriptivo, sin recurrir a la manipulación de variables, con una muestra de 200 colaboradores, utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyó que, existe asociación alta y significativa entre las variables de comunicación interna y el clima organizacional con un r de 0.959. Así mismo, la dependencia entre variables fue de 3.48 indicando el clima organizacional no es favorable, y la comunicación interna tuvo resultados negativos de 56.5% Por otro lado, hubo relación significativa con las dimensiones de grado de estructura y el cargo, consideración, entusiasmo, apoyo que fue motivador para promover el trabajo interno.

Tamapasca (2017), en su investigación, “*Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo de servicio nacional de sanidad agraria-La Molina*”. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. La investigación fue descriptiva, no experimental, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como muestra a 82 trabajadores; como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyó que, hubo correlación alta de 0.732 y un nivel de significancia de 0.000 entre la comunicación interna y productividad laboral. Lo mismo sucede con las dimensiones, tuvieron una relación directa entre el vínculo de la comunicación interna, efectividad e identidad con la productividad laboral, aceptando las hipótesis alternas en cada uno de ellas.

Para Meza, (2018) en su investigación titulada “*Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018*”. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva y diseño correlacional; la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, utilizando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que hay relación directa y alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.000 y una relación media de 0.559. Así mismo, se tuvieron resultados positivos de comunicación interna. Así mismo se tuvo una relación positiva entre las dimensiones de permeabilidad, respecto mutuo, objetivo organizacional y medidas de información que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

López y Saboya, (2017) en su titulada, *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. La investigación fue no experimental, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional transeccional; consideró a 156 colaboradores, la encuesta se usó como técnica y el cuestionario como instrumento, concluyendo que existe relación directa entre la comunicación interna y el clima organizacional con 63.7%, donde la comunicación asertiva y operativa tiene una influencia de 55.8%. Así mismo, la comunicación asertiva es deficiente en 17.3%, el liderazgo es deficiente en 22.4%, a pesar de ello, la satisfacción laboral tuvo un resultado de 44.9% en un nivel excelente.

Antecedentes locales

En este interin se tiene a, Parrilla y Ramírez, (2019), en su investigación, “*Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019*”. (Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión). Tarapoto, San Martín. La investigación fue no experimental, de diseño descriptivo correlacional; con una muestra de 110 trabajadores, aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que, existe asociación positiva entre la comunicación interna y productividad de los trabajadores con un pvalor de 0.000 y una relación positiva de 0.701. Lo mismo sucede con las dimensiones de trabajo en equipo, competencias laborales, cultura organizacional, y liderazgo que tuvieron una asociación significativa con la comunicación interna.

Vásquez y Vidaurre, (2020), en la investigación, “*Motivación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, San Martín, 2020*”. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Moyobamba, San Martín. La investigación es no experimental, con diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 90 trabajadores, se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyeron que, la motivación y productividad tuvieron una correlación positiva y débil de 0.042, y un nivel de significancia de 0.215, indicando que no siempre la motivación influye en la productividad de los colaboradores, pero si suma a ello.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Comunicación interna

La comunicación es una herramienta fundamental o puente para intercambiar ideas entre los miembros de una organización, influyendo en las cualidades y direcciones de los mismos, ayudando a sumar esfuerzos para lograr objetivos comunes en las instituciones. La comunicación genera confianza como soporte para realizar diferentes actividades y poder entenderse entre sí en la organización (Laurenti, 2017, p.35).

Así mismo, comunicación interna se produce al interior de las instituciones que forma parte del propio equipo de trabajo, la dirección, u otros, es decir como clientes internos y externos de manera articulada como un feedback para lograr metas personales e integrales (Roncal y Zelada, 2017, p. 21).

Es por ello que las empresas, tienen que tener presente que cada colaborador es digno de obtener o saber todos sus responsabilidades, así mismo pueden obtener buenos resultados de acuerdo a sus capacidades y destrezas que aportan dentro de su trabajo, con el fin de obtener los resultados trazados.

Por su parte, Tomapasca (2017), la menciona como una serie de acciones interrelacionadas, coherentes, claras y precisas que imperan en las organizaciones creando buenos nexos entre jefes y subordinados, contribuyendo a lograr con su labor todo aquel objetivo propuesto por la empresa. Cabe recalcar que cada colaborador que forma parte de una organización debe sentirse satisfecho con su trabajo, y mucho más si trabajan en equipo obteniendo una buena comunicación, tendrán la certeza que todo lo que estén haciendo es por el bienestar de la organización.

Importancia de la comunicación interna

La comunicación interna es un segmento de la comunicación integral, muy estratégico para transferir información de manera descendente y ascendente, alineándose a una política interna, valores y cultura de la misma que la define, con la misión de generar una acultura de entendimiento, fidelidad y colaboración, generando sentimiento de pertenencia y amor a

la institución, generando la motivación para cumplir con los retos y las tareas encomendadas por áreas (Astete, 2018, p. 19)

Modelos teóricos de la comunicación interna

Según algunas de las características que se deben seguir y cumplir para una correcta comunicación, son las siguientes:

Según Palma, la comunicación está influenciada por un conjunto de procesos que tienen que ver con fluidez, celeridad, coherencia, claridad y precisión del mensaje vertido dentro de una institución, con el fin de evitar confusiones o malinterpretaciones tanto en los clientes internos y externos (Trabajadores, jefes, proveedores y clientes). La información es necesaria para cumplir con las actividades relacionadas a las metas institucionales. Así mismo, la información interna tiene los siguientes elementos: El emisor, mensaje, el contenido como parte media y el receptor; es decir, está conformado por quien emite el mensaje, que contienen el mensaje, en que forma se dice y quién se dice (Como se citó en Laureti, 2017, p.38).

Modelo de la comunicación organizativa

La comunicación funciona de manera lineal en las organizaciones vinculando procesos e influyendo en los trabajadores de manera holística y continua, la misma debe tener una estructura formal para que la información sea eficaz y articulada, garantizando una cohesión entre sí, la misma tiene las siguientes estructuras como: Estructura de micro red dependiendo de quien emite el comunicado, estructura de poder liderada por alguien que tiene poder y autoridad, estructura de liderazgo que tiene que ver con grupos de influencia en la institución. (Ladino, 2017, p.12-15)

Con la comunicación se debe buscar hacerla de manera lineal, en coordinación con todos los involucrados, de manera colaborativa y solidaria, con el fin de llevar los procesos de manera correcta, conociendo las normas institucionales y los principales instrumentos de gestión

Dimensiones de la comunicación interna

Según Vidal (2017, indica que la variable de comunicación interna está formada por un conjunto de elementos llamadas dimensiones:

a. Control:

El control busca asegurar que las actividades se aclaren tal y como han sido establecidas con la finalidad de cumplir los propósitos de la entidad logrando así todas aquellas metas y objetivos planeados. Sabiendo que el control asume la función de aseguramiento de todas aquellas actividades, ambos se encuentran íntimamente ligados en su operatividad dentro de la empresa según (Dextre & Pozo, 2012).

b. Motivación:

Para Zaida & Gallegos (2018) afirma que la motivación tiende a tener una gran relación con la capacidad que las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de cada uno de sus colaboradores con relación a todas las actividades propuestas por la empresa, de tal manera que puedan llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, una buena relación con el trabajo.

c. Expresión emocional:

Según Sánchez & Díaz (2009) define que la expresión emocional es una fuente de señales por los demás que les ayuda a comprender mejor lo que los otros experimentan, así mismo predecir su comportamiento futuro con la finalidad de promover unas buenas relaciones interpersonales.

d. Información:

La información es uno de los ejes más importantes dentro de las empresas, como unas pueden ser confidenciales como otras que pueden ser generales. Donde se puede informar sobre las metas propuestas por la organización o de algún hecho que haya pasado, cuyo propósito de informar es para reducir problemas, o incrementar el conocimiento según (Thompson, 2008).

2.2.2. Productividad laboral

La variable productividad tiene una evolución histórica amplia, que fue descubierta por el hombre a medida que desarrollaba sus actividades en el campo de manera nómada, luego tuvo un mayor apogeo en la revolución industrial destacando países como Estados Unidos y Japón (Gracia, 2012, p.16). A pesar de las distintas concepciones en los tiempos, la productividad es sinónimo de crecimiento y desarrollo en las instituciones y países.

Por otra parte, Galindo y Ríos indica que la productividad como la forma en que se usan los recursos escasos, dándoles su máximo uso para encontrar la eficiencia en la producción en menos tiempo con menos recursos. Así mismo está relacionada con la eficiencia en que se usa el capital de trabajo utilizando tecnología al momento de producir un bien o servicio, incluyendo los demás factores de producción (Como se citó en Córdova, 2021, p.56). Es decir, está relacionada con el uso de la cantidad de factores de producción como insumos, materia prima, mano de obra, tierra, capital, entre otros para producir un bien o servicio dentro de la actividad económica, dando un valor agregado mediante el uso de tecnología.

A su vez, la productividad laboral está relacionada con el logro de objetivos es una institución en función a los recursos que se utilizan; así mismo, se relaciona con los insumos utilizados, productos y herramientas para obtener horas trabajadas, haciendo énfasis a las entradas, proceso y salida de un bien o servicio (inputs y outputs) (Guerrero, 2018, p.22).

La productividad en las organizaciones, es una de las etapas muy importante porque podemos aplicar a nuestra empresa o cualquier otro negocio que se quiera emprender, tiene que ver con el trabajo y los conocimientos que tenga una persona para producir un bien o servicio, teniendo en cuenta las herramientas y condiciones brindadas para lograr las metas en una institución, es decir, tiene que ver en como se gestionan los recursos y su eficiencia en la utilización para lograr metas (Esquén & Villegas, 2018).

Se dice que la productividad laboral no solo es todas aquellas actividades que realiza un colaborador dentro de una empresa, sino que es algo más de demostrar aquellas capacidades que tienen, con la finalidad de obtener un buen crecimiento, y estabilidad, logrando así un buen desempeño de cada uno, y de tal manera lograr todo aquel objetivo que se propone como persona así mismo como empresarial.

De tal manera Chiavenato (Como se citó en Sánchez, 2019), indica que la productividad está relacionada con el nivel de ingresos que justifica el trabajo realizado y el beneficio recibido en ingresos. Es interesante destacar que la productividad es un eje muy importante dentro de las organizaciones ya que es lo que ayuda a tener más rentabilidad, así mismo a desarrollar más habilidades y destrezas de cada uno de los colaboradores.

Importancia de la productividad laboral

La productividad laboral es muy importante en las empresas porque significa el desarrollo de la misma mediante mejores resultados monetarios con los objetivos logrados; al mejorar la producción mediante la eficacia y eficiencia, la empresa tendrá mayores resultados monetarios dentro del mercado. Por ello, la productividad está relacionada con la utilización de tecnología para mejorar procesos en menos tiempo y menos recursos, haciendo uso racional de los mismos para obtener mejores resultados (Vásquez (2017).

En las instituciones, la productividad laboral mejora los ingresos y beneficios de las mismas, para ello se debe gestionar correctamente los recursos para alcanzar las metas determinadas y alineadas desde una política interna de manera planificada.

Teorías relacionadas a la productividad laboral

La teoría de la productividad laboral está relacionada con el desempeño administrativo de cada colaborador en las instituciones, tiene que ver elementos de conocimientos y recompensas con motivación que repercuten en los trabajadores, es decir intervienen factores internos institucionales. Por otro lado, la metodología para lograr la productividad está basada en un diagnóstico de creación de valor, de gestión estratégica y alineación de recursos empresariales, todo ello para lograr metas de la organización y una mayor participación en el mercado (Montabanchov, 2019, p.179).

Dimensiones de la productividad laboral

Las dimensiones de la productividad está basada en un conjunto de procesos que tiene que ver con el cumplimiento de metas, valor agregado mediante el uso de la tecnología para ser eficientes y la efectividad, detallados de la siguiente manera (Vidal, 2017, p.17).

e. Eficiencia:

Está relacionada con el cumplimiento de objetivos, utilizando racionalmente los recursos escasos con tecnología para dar valor agregado para producir en menos tiempo y menos recursos, para ello se debe controlar los gastos y tiempo durante el trabajo en el proceso de producción (Fuentes, 2012).

f. Eficacia:

García (2012), la menciona que se trata del desempeño que tenga la empresa, llegando a lograr los objetivos y metas corporativas, para ello se debe comenzar con una planificación y organización eficaz para cumplir con los procesos correspondientes (p.16).

g. Efectividad:

La efectividad tiene una relación muy importante entre los resultados logrados y los resultados propuestos. Toda empresa u organización tiene metas y objetivos que lograr, todo esto depende a como es la relación con todos sus trabajadores que la finalidad de que puedan ser cumplidas cada propuesta, obteniendo aquellos trabajadores dignos de generar más ingresos y de tal manera se sienta satisfecho el colaborador así como dicha empresa (Guillermo, 2017).

2.3.Marco filosófico

La comunicación interna y productividad laboral son variables que están enmarcada en un marco filosófico desde el punto de vista bíblico, donde el liderazgo cristiano lo encaminada Jesús, que reunía a sus discípulos y enseñaba mediante parábolas y otras acciones de bondad, persona, justicia y amor. Así mismo se tienen los siguientes pasajes bíblicos tenidos en cuenta dentro de los valores de integridad, emociones y acciones de buena fe:

Asimismo, la biblia Reyna Valera (1960), relaciona al hombre como un ser hecho a imagen y semejanza a Dios, dándoles un don de pensar y tomar las mejores decisiones para su vida, distinguiendo el bien y el mal. Por otro lado, White (1989), los seres humanos son la obra más delicada que Dios hizo y que cada uno destina su tiempo a buscarle a él como gratitud de todo lo que nos da, y los mismo se mantiene ocupados para lograr el pan de cada día (p.4).

Asimismo, los textos indicados muestran que las capacidades dentro de una organización deben ir acompañadas de una buena comunicación para lograr objetivos institucionales y altos, logrando la existencia de la misma.

Por otra parte White (1989), indica que el éxito del hombre se alcanza cuando se comunica con Dios como guía de todas sus actividades, donde la comunicación con él es vital para

realizar sus quehaceres y propósitos correctamente, sin dejarse llevar por el camino de pecado, un camino incorrecto de la perdición.

Clisler, White y Robinson (1915), indican que Dios nos brinda las fuerzas, capacidades e inteligencia para desarrollarnos, así mismo nos brinda los talentos para desempeñarnos laboralmente en la sociedad. La educación y disciplina es parte de la sabiduría que se aprende desde casa, las mismas que serán desarrolladas correctamente si se tiene como centro a Dios y su dirección.

Además, en la biblia indica como Dios ayuda a Elías en su momento de cdepresión dándoles múltiples tareas y actividdaes direccionadas en él, siendo obediente y llevado al cielo por arrepentirse de lo malo antes de conocer a Dios (Reina Valera, 1960).

2.4.Marco conceptual

Comunicación interna: Es una herramienta en la cual ayuda a las organizaciones a poder lograr cada objetivo trazado, así mismo ayudando a cada individuo a crecer de una manera muy objetiva, ya que cada colaborador es una persona digno de cumplir todas sus responsabilidades asignadas para reducir la incertidumbre y prevenir peligros tanto para el personal como para empresa.

Control: Es un punto muy importante ya que ayuda tener una mejor estabilidad dentro de la empresa, con la finalidad de tener un mejor control a todas aquellas actividades que se están realizando, así mismo, tener la seguridad de que todo está marchando bien con los planes y metas trazadas.

Motivación: Entendemos por motivación a todo aquello que la organización reconoce a su colaborador ya sea mediante incentivos, con la finalidad de generar sentido de pertencia del colaborador para con la institución y tener resultados positivos en su rendimiento.

Expresión emocional: Es donde la persona es capaz de comprender y entender situaciones de lo que pasa y lo que va a pasar, así mismo las personas son capaces de orientarse a futuro así mismo, bien claros sus objetivos y metas.

Información: Se refiere lo que una persona quiere dar a conocer a alguien o los mismos ejecutivos de cada organización que quieran informar de todas aquellas actividades o planes que tengan que realizar dentro de la empresa, así mismo esto ayudara a reducir riesgos, a tener más conocimientos y de tal manera a tomar mejores decisiones.

Productividad laboral: Se refiere a todas aquellas actividades que realiza un colaborador dentro de una empresa, sino que es algo más de demostrar aquellas capacidades que tienen, con la finalidad de obtener un buen crecimiento, y estabilidad, logrando así un buen desempeño de cada uno, y de tal manera lograr todo aquel objetivo que se propone como persona así mismo como empresarial.

Eficiencia: Se basa en la utilización racional de los recursos escasos, con procedimientos donde se usa la tecnología para dar valor agregado a los bienes y servicios para producir en menos tiempo y menos recursos en su producción.

Eficacia: Está relacionada con los resultados que obtenga la empresa, ártiendo de una política interna y la determinación de objetivos y metas, para ello brinda herramientas y condiciones para que los colaboradores realicen sus trabajos respectivos.

Efectividad: Se refiere a una cuantificación de logro de metas, así mismo refiriéndose a las capacidades y habilidades que puede demostrar una persona donde se encuentre, para poder obtener resultados de acuerdo a las acciones que realiza mediante de todas aquellas destrezas.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Metodología

Tipo de investigación

El trabajo investigativo fue de tipo aplicado, ya que aplicó conocimientos teóricos existentes para ampliar el conocimiento sobre la comunicación interna y productividad laboral mediante la comprobación de la hipótesis (Concytec, 2018, p.5). Así mismo, la temporalidad estuvo enfocada en el año 2020, así que se recolectó los datos de campo en un único tiempo establecido (Fernández, Hernández y Batista, 2014).

Por su contrastación la investigación es descriptiva, buscando la descripción de la naturaleza de las variables relacionadas al tema. La descripción de las variables se da en el momento de la investigación, recopilando información respectiva de ambas variables (Hernández et al., 2014).

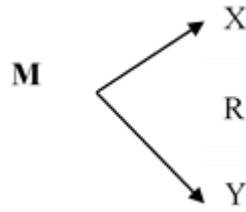
Asimismo, la investigación tuvo enfoque cuantitativo, recurriendo a la cuantificación numérica para la medición de las variables respectivas, para ello se hizo uso de la estadística descriptiva para el procedimiento correspondiente.

3.2. Diseño metodológico

El trabajo investigativo fue no experimental, característico de las ciencias sociales, que no se recurre a la manipulación de variables para corroborar la hipótesis. Los fenómenos son caracterizados y descritos tal como se observan sin manipularlos intencionalmente mediante experimentos (Hernández et al., 2014).

Así mismo tuvo un diseño descriptivo correlacional, buscando la correlación de las variables comunicación interna y productividad laboral, teniendo en cuenta la descripción de cada variable estudiada.

Se tiene el siguiente diseño:



Donde:

M: Colaboradores de Mibanco

X: Comunicación interna

Y: Productividad laboral

R: Relación

3.3. Identificación de variables

Los fenómenos de dicha investigación se identifican de la siguiente manera:

Variable independiente:

Tabla 1

Comunicación interna y sus dimensiones

Variable	Dimensiones
Comunicación interna	Control Motivación Expresión emocional Información

Fuente: Elaboración propia

Variable dependiente

Tabla 2

Productividad laboral y sus dimensiones

Variable	Dimensiones
Productividad laboral	Eficiencia Eficacia Efectividad

Fuente: Elaboración propia

3.4.Población y muestra

Población

La población estuvo considerada 80 colaboradores considerados dentro de la institución financiera Mibanco de la agencia de Tarapoto (Mibanco, 2020).

Muestra

Así mismo, la muestra estuvo conformada por 55 colaboradores del área de créditos con más de un año de antigüedad laboral. Para no se aplicó ninguna fórmula estadística para encontrar la muestra, siendo el meustreo no probabilística por intención.

3.5.Delimitación espacial y temporal

La investigación presentada se realizó en el distrito de Tarapoto, donde se encuentra la sucursal de la institución financiera Mibanco, provincia y departamento de San Martín. Respecto a la dleimitación temporal, se realizó en el lapso de 7 meses, periodo de Enero a Julio del 2020.

3.6.Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de le entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020.

H0: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de le entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020.

Hipótesis específica

Existe relación significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto, 2020.

Existe relación significativa entre la motivación y la productividad en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020.

Existe relación significativa entre la expresión emocional y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020.

Existe relación significativa entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020.

3.7.Operacionalización de variables

Tabla 3
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Independiente: Comunicación Interna: Guevara (2006), es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de una empresa y debe ser participativa. Hace varios años, aunque tímidamente, las empresas apostaron por la comunicación empresarial.	Control	Comportamiento Normas Procedimientos Jerarquías
	Motivación	Necesidades Compromiso Incentivos
	Expresión emocional	Sentimientos Relación
	Información	Individual Grupal Formal Informal
Dependiente: Productividad laboral: Gutiérrez (2010), es el resultado de la utilización de recursos para generar resultados	Eficiencia	Cumplimientos de metas Recursos Resultados
	Eficacia	Cumplimientos de planes Logro de objetivos Acierto en las tareas
	Efectividad	Tiempo Toma de decisiones Solución del problema

Fuente: Elaboración propia

3.8. Plan de procesamiento de datos

Diseño del instrumento de investigación

Los instrumentos fueron diseñados en función a la operacionalización de las variables respectivas, teniendo en cuenta los indicadores de cada dimensión y variable de comunicación interna y productividad laboral.

Validez

Así mismo, antes de aplicarlos en campo respectivamente, se realizó la validación de expertos en los que participaron un metodólogo y dos técnicos del área de ciencias empresariales, con años de experiencia, dando una puntuación respectiva a cada variable de estudio de la siguiente manera:

Tabla 4.

Validez por juicio de expertos

Apellidos y nombres de evaluador	Grado académico	Años de experiencia	Cargo actual	Institución laboral
Tarrillo Paredes José	Maestro	6 años	Docente	Universidad Peruana Unión – Tarapoto
Díaz Saavedra Robín Alexander	Maestro	5 años	Docente	Universidad Peruana Unión - Tarapoto
Cruz Tarrillo Joel	Maestro	5 años	Docente	Universidad Peruana Unión- Tarapoto

Fuente: Elaboración propia

Para la variable comunicación interna se consideró el instrumento de Vidal (2017) y cuenta con 4 dimensiones: control consta de 11 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11), motivación está formada por 7 ítems (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18), la expresión emocional está compuesta por 4 ítems (19, 20, 21, 22), y la información compone con 8 ítems (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30). Respecto a la variable productividad laboral se ha considerado el cuestionario del

mismo autor Vidal (2017) la cual cuenta con 3 dimensiones: eficiencia con 9 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9), eficacia consta de 9 ítems (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18), y la efectividad cuenta con 9 ítems (19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27).

Confiabilidad

A su vez, la confiabilidad se realizó teniendo en cuenta los valores de los expertos a los instrumentos respectivos, lo cual se aplicó el alfa de cronbach mayor a 70 para cada variable de la siguiente manera:

Confiabilidad para la variable comunicación interna y productividad laboral

Tabla 5

Alfa de cronbach de la variable comunicación interna

Estadísticos de gestión participativa	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.855	30

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 06

Alfa de Cronbach de la variable productividad laboral

Estadísticos de productividad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.853	27

Fuente: Elaboración propia

La validez de las variables de los valores calculados en el alfa de cronbach se tuvo que para la variable comunicación interna fue de 0.855. Así mismo, para la variable productividad laboral fue de 0.853, llegando a la conclusión que los instrumentos tienen un alto grado de validez y dichos instrumentos estuvieron listos para ser aplicados en campo para el recojo de información respectiva.

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó inició desde cuando se identificó el problema de estudio, elaborando una matriz de operacionalización respaldada por un marco teórico sólido, seguido se realizó el recojo de datos respectivos, luego dichos datos fueron colocados en excel para su procesamiento

respectivo, para ello ordenó por dimensiones con sus respectivos indicadores. Para el procesamiento se usó la herramienta estadística SPSS V22.

En referencia al análisis de datos se partió de los datos de las dimensiones para luego corroborar la hipótesis en hechos específicos. A su vez, se usó la estadística descriptiva teniendo en cuenta el coeficiente pearson debido a que los datos fueron mayores a 50. Por último los datos fueron analizados en tablas y figuras teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis descriptivo de las variables

Tabla 7

Análisis descriptivo, edad, género, grado de instrucción y estado civil

		<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Edad</i>	<i>18 a 25 años</i>	<i>22</i>	<i>40.0%</i>
	<i>26 a 32 años</i>	<i>14</i>	<i>25.5%</i>
	<i>33 a 45 años</i>	<i>18</i>	<i>32.7%</i>
	<i>46 a más años</i>	<i>1</i>	<i>1.8%</i>
	<i>Total</i>	<i>55</i>	<i>100.0%</i>
<i>Género</i>	<i>Masculino</i>	<i>27</i>	<i>49.1%</i>
	<i>Femenino</i>	<i>28</i>	<i>50.9%</i>
	<i>Total</i>	<i>55</i>	<i>100.0%</i>
<i>Grado de instrucción</i>	<i>Superior técnica sin concluir</i>	<i>1</i>	<i>1.8%</i>
	<i>Superior técnica concluidos</i>	<i>4</i>	<i>7.3%</i>
	<i>Superior universitaria sin concluir</i>	<i>16</i>	<i>29.1%</i>
	<i>Superior universitaria concluidos</i>	<i>14</i>	<i>25.5%</i>
	<i>Estudios de posgrado sin concluir</i>	<i>14</i>	<i>25.5%</i>
<i>Estado civil</i>	<i>Estudios de posgrado concluidos</i>	<i>6</i>	<i>10.9%</i>
	<i>Total</i>	<i>55</i>	<i>100.0%</i>
	<i>Soltero</i>	<i>39</i>	<i>70.9%</i>
	<i>Casado</i>	<i>4</i>	<i>7.3%</i>
	<i>Conviviente</i>	<i>8</i>	<i>14.5%</i>
	<i>Divorciado</i>	<i>4</i>	<i>7.3%</i>
	<i>Viudo</i>	<i>0</i>	<i>0.0%</i>
<i>Total</i>	<i>55</i>	<i>100.0%</i>	

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 7, se puede evidenciar los resultados de los datos generales, en cuanto a edad a edad el 40% corresponde entre las edades de 18 a 25 años, el 32,7% son de 33 a 45 años, seguido por el 25,5% corresponde a las edades de 26 a 32 años. En cuanto a género en su mayoría son mujeres, la cual representa el 50.9% y varones son el 49%. En cuanto a estudios, el 29% están cursando la universidad, el 25.5% cuentan con los estudios universitarios

concluido, igual que el 25% de los encuestados están cursando estudios de posgrado, y el 10.9% cuentan con una maestría concluida.

Tabla 8

Análisis descriptivo de tiempo de servicio y área de desempeño

	Frecuencia	%	
Tiempo de servicio	Menos de 6 meses	5	9.1%
	De 6 meses a 1 año	14	25.5%
	De 1 a 2 años	16	29.1%
	De 2 a 3 años	9	16.4%
	De 3 a 5 años	8	14.5%
	De 5 a más años	3	5.5%
	Total	55	100.0%
Área de desempeño	Ventas	29	52.7%
	Créditos	17	30.9%
	Administrativo	3	5.5%
	Riesgos	6	10.9%
	Total	55	100.0%

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 8, se aprecia que el 29.1% tienen de 1 a 2 años laborando para la entidad financiera Mibanco, el 25.5% tienen una duración de 6 meses a 1 año, el 16.4% están laborando en un periodo de 2 a 3 años, el 9.1% menos de 6 meses, el 14.5% laboran de 3 a 5 años y el 5.5% trabajan en la institución en más de 5 años.

Prueba de normalidad

La tabla 9, indica la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 5° datos muestrales, con un nivel de significancia menor a la regla de decisión estadística bilateral menor a 0.05, indicando que las variables con sus respectivas dimensiones no proceden de una distribución normal homogénea, teniendo en cuenta Pearson para el análisis correspondiente.

Tabla 9*Prueba de normalidad: Kolmogorov - Smirnow*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	.161	55	.001	.910	55	.001
Control	.158	55	.002	.891	55	.000
Motivación	.137	55	.011	.922	55	.002
Expresión emocional	.240	55	.000	.822	55	.000
Información	.150	55	.004	.927	55	.002
Productividad laboral	.142	55	.007	.934	55	.005
Eficiencia	.191	55	.000	.848	55	.000
Eficacia	.147	55	.005	.943	55	.012
Efectividad	.159	55	.001	.956	55	.043

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Elaboración propia

1. Objetivo general: Relación entre Comunicación interna y productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco, Tarapoto 2020.

Tabla 10*Relación entre comunicación interna y productividad laboral*

		Correlaciones	
		Comunicación Interna	Productividad laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.867**
		N	55
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	.867**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
			55

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

Fuente. Elaboración propia

La tabla 10, muestra el grado de relación entre la comunicación interna y la productividad laboral referido al objetivo general, la cuál es alto y positivo en $Rho=0.867$, donde las

variables tienen un alto grado de influencia sobre ellas. Así mismo, tuvo un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión estadística bilateral de 0.05, indicando que existe correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral en la institución financiera de Mibanco.

2. Objetivo específico 01: Relación entre control y productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco, Tarapoto 2020.

Tabla 11

Correlación entre el control y la motivación laboral

		Correlaciones	
		Control	Productividad laboral
Rho de Spearman	Control	1.000	.782**
		.	.000
		55	55
Rho de Spearman	Productividad laboral	.782**	1.000
		.000	.
		55	55

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11 muestra el nivel de correlación del objetivo específico 1, referido al control y productividad laboral, teniendo un $Rho=0.782$, indicando una correlación alta y positiva, donde las variables tienen un alto grado de influencia entre ellas. Además, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión estadística con un p.valor menor de 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando que existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

3. Objetivo específico 02: Relación entre motivación y productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco, Tarapoto 2020.

Tabla 12

Correlación entre la motivación y la productividad laboral

		Correlaciones	
		Motivación	Productividad laboral
Motivación	Rho de Spearman	1.000	.654**
	Coeficiente de correlación	.	.000
	Sig. (bilateral)	55	55
Productividad laboral	Rho de Spearman	.654**	1.000
	Coeficiente de correlación	.000	.
	Sig. (bilateral)	55	55

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

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12, muestra el objetivo específico 2, referido a la correlación entre la motivación y productividad laboral, siendo media y positiva con Rho= 0.654, indicando una influencia media entre las variables mencionadas. A su vez, tuvo un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión estadística bilateral con un p-valor menor a 0.05 (P-Valor de 0.000 <0.05), rechazando la hipótesis nula y aceptando correlación directa y significativa entre la motivación y productividad laboral.

4. Objetivo específico 03: Relación entre expresión emocional y productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco, Tarapoto 2020.

Tabla 13

Correlación de expresión emocional y productividad laboral

Correlaciones			Expresión emocional	Productividad ad laboral
Rho de Spearman	Expresión emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.261
		Sig. (bilateral)	.	.055
	N		55	55
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	.261	1.000
		Sig. (bilateral)	.055	.
	N		55	55

Fuente: Elaboración propia

La tabla 13, muestra el objetivo específico 03, mostrando la relación entre la expresión emocional y productividad laboral con $Rho=.261$ siendo muy baja y positiva, indicando una débil influencia entre las variables de estudio. Además se tuvo un nivel de significancia de 0.055, mayor a la regla de decisión estadística bilateral (P-Valor de $0.055 < 0.05$), rechazando la hipótesis alterna y aceptando que no existe relación directa y significativa entre las variables de estudio.

5. Objetivo específico 04: Relación entre información y productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco, Tarapoto 2020.

Tabla 14

Correlación entre la información y la productividad laboral

		Correlaciones	
		Información	Productividad laboral
Rho de Spearman	Información	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.434**
		N	55
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	.434**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	55

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 14, muestra los resultados del objetivo específico 04, en la que se encuentra la relación entre la información y productividad laboral, teniendo una correlación baja y positiva con $Rho=0.434$, mostrando una débil influencia entre las variables de estudio. A su vez, tuvo un nivel de significancia de 0.001, menor a la regla de decisión estadística bilateral con un p-valor menor a 0.05 (P-Valor de 0.000 < 0.05), rechazando la hipótesis nula y aceptando asociación directa y significativa entre las variables de estudio.

Tabla 15*Contrastación de la Hipótesis*

Nº	Hipótesis	N	Rho Pearson	P-valor	Ho	Ha
1	Comunicación Interna – Productividad Laboral	55	,867**	0,000	Se rechaza	Se acepta
2	Control – Productividad Laborad	55	,782**	0,000	Se rechaza	Se acepta
3	Motivación – Productividad Laborad	55	,654**	0,000	Se rechaza	Se acepta
4	Expresión Emocional – Productividad Laborad	55	,261**	0,055	Se acepta	Se rechaza
5	Información – Productividad Laborad	55	,434**	0,000	Se rechaza	Se acepta

Fuente: Elaboración propia

4.2 Discusiones

Después de colocar los resultados en función de los objetivos, se procede a discutir los resultados con los antecedentes de estudio y las principales teorías relacionadas al tema de investigación teniendo en cuenta las variables y dimensiones respectivas de la siguiente manera:

El objetivo general indica una relación con $Rho=0.867$ alta y positiva, y un nivel de significancia de 0.000 menor a un p-valor menor a 0.05 de la prueba estadística bilateral aceptando que existe correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral en la institución financiera de Mibanco. En este sentido, en concordancia con Tamapasca (2017), sus resultados también tuvieron una correlación alta de 0.732 y un nivel de significancia de 0.000 aceptando correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo, tal como indican los resultados de la presente investigación. Sin embargo, en contradicción de Meza (2018), indica que no siempre existe relación alta entre la comunicación interna y la productividad laboral, ya que obtuvo una relación media de 0.559, con un nivel de significancia de 0.000, lo mismo sucedió con las correlaciones de las dimensiones de permeabilidad, respecto mutuo, objetivo organizacional originados dentro de la entidad.

Respecto al objetivo específico 01, la correlación entre el control y la productividad laboral es alta y positiva con $Rho=0.782$, con una significancia de 0.000, menor a la regla de decisión con un p-valor menor a 0.000, aceptando relación directa y significativa entre las variables. En discusión con Charry (2018), no existe influencia favorable entre el nivel de control desde los directivos relacionadas con una buena comunicación institucional; los trabajadores no cuentan con un soporte de control eficiente, haciendo que al final no lleguen a las metas; a pesar de ello no hubo una significancia entre las variables con resultados de 0.959. Lo mismo sucede con las dimensiones de estructuración, motivación y otros que forman parte de la misma necesaria para promover el trabajo interno.

El objetivo específico 02, indica un grado de relación medio y positivo con $Rho= 0.654$, y un nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05 (P-Valor de $0.000 < 0.05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando correlación directa y significativa entre la motivación y productividad laboral. En discusión con Vásquez y Vidaurre (2020), la motivación y la

productividades tuvieron una correlación débil y baja de 0.042 y un nivel de significancia de 0.215, indicando que la motivación no influyó en la productividad de los colaboradores. Las dimensiones, también mostraron baja correlación y significancia. Por otro lado, Egas y Yance (2018) evidenciaron una débil comunicación interna, permitiendo tener un diagnóstico para plantear un modelo basado en estrategias, procesos, acciones y metas para mejorar los problemas encontrados.

Referente al objetivo específico 03, la correlación entre la expresión emocional y la productividad laboral, tuvo una correlación baja y positiva con $Rho=0.261$, y un nivel de significancia de 0.055, mayor a la regla de decisión, indicando que no existe correlación entre las variables estudiadas. En este sentido concuerda López y Saboya (2017), en que el manejo de emociones de los colaboradores forman parte de la comunicación interna, relacionándose positivamente con el clima organizacional y un efecto posterior en la productividad. Con una influencia de 63.7% en la comunicación interna parte del clima bueno y 55.8% de productividad. También Parrilla y Ramírez concuerda que las emociones como parte de la comunicación interna influyen positivamente en la productividad laboral, con un nivel de significancia de 0.000 y una relación alta de 0.701, lo mismo sucede con el trabajo en equipo, cultura, competencias laborales y comunicación.

El objetivo específico 04 indica una relación baja y positiva con $Rho= 0.434$ entre la información y la productividad laboral, y un nivel de significancia de 0.001, indicando correlación directa y significativa entre las variables de estudio. En esa medida, concuerda Pineda (2020) en sus resultados indica dependencia directa entre la información descendente entre jefes y trabajadores de planta por cada área, para ello fue necesario la planificación articuladora con una buena comunicación integral entre jefes, trabajadores, socios, proveedores y clientes, teniendo en cuenta las políticas internas y valores institucionales logrando resultados positivos.

En sí, la comunicación interna está enfocada dentro de la institución, que funciona como una herramienta articuladora de confianza, coherencia y de apoyo, emitida responsablemente por los jefes para obtener resultados positivos, la misma que forma parte de un proceso de entrada, proceso y salida de la misma (Guevara, 2006). Esta comunicación influye en la productividad que gracias a ello, los colaboradores usan racionalmente los

recursos escasos, dandoles valor agregado para obter un mayor rendimiento; sin embargo también se agrega que los colaboradores deben tener las herramientas necesraias, estar motivados para sentirse parte de la isntitución y cumplir con las metas respectivas.

5 Conclusiones

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

Existe relación alta y positiva con $Rho=0.8767$ entre la comunicación interna y productividad laboral, determinando que existe influencia directa entre las variables de estudio. A su vez, tuvo un nivel de significancia de 0.000 menor a la regla de decisión con un P-Valor <0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando que existe relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

La relación entre el control de la comunicación interna y la productividad laboral fue alta y positiva con un $Rho=0.782$, indicando un alto grado de influencia entre las variables. Además presentó un nivel de significancia de 0.000 menor a la regla de decisión estadística bilateral con un P-Valor <0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando relación directa y significativa entre el control y la productividad laboral.

La relación entre la motivación de la comunicación interna con la productividad laboral es media y positiva con un $Rho=0.654$, indicando una influencia media entre las variables de estudio. Así mismo, tuvo un nivel de significancia de 0.000, menor a la regla de decisión estadística bilateral con un P-Valor <0.05 , rechazando la hipótesis nula y aceptando asociación directa y significativa entre las variables presentadas.

La relación entre la expresión emocional y la productividad laboral fue muy baja y positiva presentando un $Rho=0.261$, indicando baja influencia de las variables de estudio. Además tuvo un nivel de significancia de 0.055, mayor a la regla de decisión estadística que debería tener un P-Valor <0.05 , rechazando la hipótesis alterna y aceptando que no existe relación directa y positiva entre las variables estudiadas.

Por último, la relación entre el nivel de información de la comunicación interna y la productividad laboral tuvo fue baja y positiva con un $Rho=0.434$, indicando la escasa influencia entre las variables de estudio. También se tuvo un nivel de significancia de 0.000 menor a la regla de decisión con un P-Valor <0.05 , que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio.

5.2 Recomendaciones

Después de analizar los resultados, discusiones correspondientes con los trabajos previos y conclusiones se obtuvo las siguientes recomendaciones:

Al gerente de la entidad financiera Mibanco de la filial Tarapoto, implementar políticas que vayan dirigidas a mejorar el control en la institución, la motivación de los trabajadores, la expresión emocional y la información dentro de la institución ya que tiene una relación directa con la productividad laboral.

Al gerentes de la entidad financiera Mibanco mejorar el proceso de control en la institución que mejore el comportamiento responsable de los colaboradores, con normas dentro de la política interna muy clara, los procedimientos claros y las jerarquías que determinen liderazgo, porque se relaciona directamente con la productividad laboral.

Al gerente de créditos de la entidad financiera Mibanco de la filial Tarapoto, mejorar la política de motivación de la institución, teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores, sus compromisos, e incentivarlos con premios y atenciones ya que tiene relación directa con la productividad.

Al gerente general de la entidad financiera Mibanco, se recomienda realizar reuniones continuas e implementar actividades de esparcimiento para afianzar lazos y sentimiento de pertenencia a la institución, así como programas de manejo de estrés para mejorar la dimensión de expresión emocional ya que influye directamente en la productividad laboral.

Al gerente general de la entidad financiera Mibanco, mejorar la política de comunicación referida a la calidad de información tanto formal, individual o grupal, con reuniones continuas y formatos respectivos, ya que influye directamente en la productividad laboral de los colaboradores.

Referencias

- Banco Central de Reserva del Perú (2020). *San Martín: Síntesis de Actividad Económica Enero 2020*. [Informe en línea]. Iquitos, Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/2021/sintesis-san-martin-01-2021.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Lima, Perú: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Concytec (2018). *Dirección de Investigación y Estudios*. Lima, S.N. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/concytec/quienes-somos/2014-09-12-21-19-00/direccion-de-investigacion-y-estudios>
- Córdova, E. (2021). *Propuesta de gestión participativa para mejorar la productividad del personal administrativo de la gerencia territorial Bajo Mayo, San Martín 2020*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56764/C%C3%B3rdova_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Draco, D. (2020). *Banco corporativo americano: plan de comunicación interna para el regreso a las labores presenciales en el sector financiero*. (Tesis de pre grado, Universidad de Lima). Lima, Perú. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11744/De_la_Puente_Drago_Draco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Egas, Y., y Ynace, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en Guayaquil-Ecuador. *Revista Espacios*, vol. 39 (24), p. 20. Guayaquil, Ecuador. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Esquén, E., & Villegas, W. (2018). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto*,

2018. (Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión). Tarapoto, Perú.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_e96afee80a24e99fee69253020ed744e/Description#tabnav

Fuentes.S. (2012). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”. (Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landívar). Quetzaltenango, Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, G. (2012). *Proceso de toma de decisiones en estudiantes de enfermería en la E.A.P.E. - UNMSM, 2011*. (Tesis de pre grado, Universidad Mayor de San Marcos). Lima, Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2755>

Gestión (17 de Julio del 2020). *La reinención de la comunicación interna en tiempos de pandemia*. Lima, Perú. <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2020/07/la-reinencion-de-la-comunicacion-interna-corporativa-en-tiempos-de-pandemia.html/?ref=gesr>

Guerrero, L. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa Novaplaza Huaraz - 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Huaráz, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_GGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guillermo, Y. (2017). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de huaura, 2017*. (Tesis de pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed (6°), Edit. McGRAW-HILL, México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Ed (1), Edit. Fondo editorial Areandino, Bogotá, Colombia.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teor%C3%ADas%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laurenti, V. (2017). *Gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes la Rioja*. (Tesis de posgrado, Universidad siglo 21). Córdoba, Argentina.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13114/LAURENTI%20VERONICA%20ANTONELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López y Saboya (2017). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo. *Revista de investigación Universitaria*, Vol. 5 (1). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. 44-51 pp.
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/730/>
- Mejía, D., y Azar, K. (16 de abril del 2020). *Respuestas de instituciones financieras a los impactos del COVID-19*. Bnaco Interamericano de Desarrollo [Blog en línea].
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/respuestas-de-instituciones-financieras-a-los-impactos-del-covid19/>
- Meza, (2018) Meza, Y. (2018). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018*. (Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19609/Meza_TYG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matabanchoy, S., Álvarez, k., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Univ. Salud.* 2019;21(2):176-187. DOI:
<http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Parrilla, L., y Ramírez, K. (2019). *Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019*. (Tesis de pre grado, Universidad Peruana Unión). Tarapoto, San Martín.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2237/Lilian_Trabajo_

Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Roncal, R., & Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017*. (Tesis de pre grado, Universidad Privada del Norte). Trujillo, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Superintendencia de Banca, seguros y AFP (2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Mayo del 2021*. [Informe digital]. Lima, Perú. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf

Tomapasca, (2017). *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo de servicio nacional de sanidad agraria-La Molina*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22551/Tomapasca_UD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2018*. (Tesi de pre grado, Universidad Peruana Unión). Tarapoto, San Martín. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1960/Jhin_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, I., y Vidaurre, L. (2020). *Motivación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, San Martín, 2020*. (Tesis de pre grado, Universidda César Vallejo). Moyobamba, San Martín. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58906/V%c3%a1squez_MI-Vidaurre_VLK-SD.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, 2016*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17441/Vidal_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Reporte: avance de desembolso periodo diciembre 2019 – Mibanco Tarapoto

Avance de Desembolso mes de diciembre 2019

Felicitaciones a Javier a los 15 días del mes de Diciembre supero su meta de desembolso, buen avance al equipo de José cuenta con un menor desfase S/. 719 mil seguido del equipo de Elsa S/.806 mil y el equipo de Lincoln con el mayor desfase, vamos equipos la proyección diaria tiene que ser mas agresiva para cumplir con la meta.

2	FUNCIONARIO	Meta Neto mes	Avance Ejecutado Neto	Cumplimie nto Meta Neto	desfase	Avance Ejecutado	Ejecutado
3	EQUIPO ELSA	1780	974		806	3	120
4	DIANA LOURDES ROMERO HUAMAN	163,000	163,465	48%	102335	0	14
5	SERGIO MAXIMILIANO GALLEGOS MENDOZA	142,000	33,202	23%	108798	2	14
6	LUIS TEOFILO LOPEZ VASQUEZ	119,000	32,058	27%	86942	-1	17
7	MARLENI PANIHUARA PAUCCAR	67,800	5,087	8%	62713	0	2
8	JAVIER VASQUEZ REYNA	404,900	494,875	122%	-89975	1	8
9	SANDY MERY PEZO RODRIGUEZ	101,600	24,486	24%	77114	-1	14
10	LITO REGNER AREVALO SHAPIAMA	70,000	22,925	33%	47075	6	15
11	FRESIA YULIANA GONZALES ECHEVARRI	153,800	102,570	67%	51230	0	22
12	ERIK JHONN BERGARA REATEGUI	266,000	28,709	11%	237291	-4	3
13	JOSE ANTONIO CABEZAS FASANANDO	103,800	61,494	59%	42306	0	11
14	EQUIPO LINCOLN	1,848	818		1030		
15	DARIE TELLO LOZANO	142,400	79,075	56%	63325	-1	10
16	MARIA EULALLA SANCHEZ CORONADO	76,900	22,703	30%	54197	-4	13
17	NELY CARDENAS PEREZ	96,100	33,090	34%	63010	2	14
18	MARIEL VERONICA TORRES MALDONADO	438,000	239,177	55%	198823	0	6
19	MILTZA CARO ROMERO	102,900	55,453	54%	47447	0	13
20	ANGHELO FLAVIO DELGADO VALLES	78,900	34,236	43%	44664	-3	19
21	SHIRLY JAKELINY TORO LOZANO	75,000	38,544	51%	36456	5	20
22	ROBERTO EDU CRUZ GONZALES	466,000	96,139	21%	369861	3	11
23	JORGE ARTURO HERRERA TUESTA	371,900	219,320	59%	152580	4	8
24	EQUIPO JOSE	1,648	929		719		
25	WILLY WILFREDO SALAS TUANAMA	379,800	134,531	35%	245269	0	11
26	LENIN AREVALO TORRES	376,100	176,729	47%	199371	2	11
27	FREDDY DANIEL MELENDEZ CORDOVA	120,000	32,736	27%	87264	-4	11
28	POOL GERARDO REATEGUI PANDURO	106,200	84,748	80%	21452	-3	20
29	NATALY DEL CARMEN FASABI CACHIQUE	91,900	74,696	81%	17204	1	18
30	LIZE PEREZ SALAZAR	59,200	16,990	29%	42210	-4	8
31	IVETH BARDALES SALDAÑA	76,800	63,479	83%	13321	8	24
32	BYBYAN BALBIN DELGADO	70,000	55,031	79%	14969	0	9
33	MARCO ANTONIO ARMAS PINCHI	368,300	290,750	79%	78550	-1	9
34							

Hugo Abadío Huamán Soria
Gerente de Agencia

Avance de Productividad del mes de Diciembre 2019

Equipo nuestra productividad esta muy baja al dia 15 de diciembre Felicitaciones a los ADN que pintan en Verde los ADN que pintan tenemos que correr al 1000 % para alinearse y llegar a la productividad de 1.

	ASESOR	FUERZA COMERCIAL	NRO
393	IVETH BARDALES SALDAÑA	F. BANCARIZA	24
1421	FRESIA YULIANA GONZALES ECH	F. BANCARIZA	22
707	SHIRLY JAKELINY TORO LOZANO	F. BANCARIZA	20
854	POOL GERARD REATEGUI PAND	F. BANCARIZA	20
805	ANGHELO FLAVIO DELGADO VAL	F. BANCARIZA	19
983	NATALY DEL CARMEN FASABIO	F. BANCARIZA	18
508	LUIS TEOFILO LOPEZ VASQUEZ	F. BANCARIZA	17
024	LITO REGNER AREVALO SHAPIA	F. BANCARIZA	15
378	SANDY MERY PEZO RODRIGUEZ	F. BANCARIZA	14
483	SERGIO MAXIMILIANO GALLEGOS	F. BANCARIZA	14
371	DIANA LOURDES ROMERO HUAM	F. PYME	14
569	NELY CARDENAS PEREZ	F. BANCARIZA	14
051	MILITZA CARO ROMERO	F. BANCARIZA	13
120	MARIA EULALLA SANCHEZ COR	F. BANCARIZA	13
377	JOSE ANTONIO CABEZAS FASAB	F. BANCARIZA	11
786	ROBERTO EDU CRUZ GONZALES	F. PYME	11
174	LENIN AREVALO TORRES	F. PYME	11
374	FREDDY DANIEL MELENDEZ COF	F. BANCARIZA	11
371	WILLY WILFREDO SALAS TUANA	F. PYME	11
217	DARIE TELLO LOZANO	F. BANCARIZA	10
396	BYBYAN BALBIN DELGADO	F. BANCARIZA	9
138	MARCO ANTONIO ARMAS PINCH	F. PYME	9
328	JAVIER VASQUEZ REYNA	F. PYME	8
362	JORGE ARTURO HERRERA TUES	F. PYME	8
102	LIZE PEREZ SALAZAR	F. BANCARIZA	8
343	MARIEL VERONICA TORRES MA	F. PYME	6
372	ERIK JHONN BERGARA REATEG	F. PYME	3
401	MARLENI PANIHUARA PAUCCA	F. BANCARIZA	2


 Hugo Alberto Huamán Soria
 Gerente de Agencia

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Diseño Método
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna con la productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020?	Determinar la relación entre la comunicación interna con la productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna con la productividad laboral de los colaboradores en la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020.	V1: Comunicación interna	Tipo de estudio Básico descriptiva correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Diseño de investigación No experimental-corte transversal.
¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020?	Determinar la relación entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020	Existe relación significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores de Mibanco – Tarapoto 2020		Área de estudio Mibanco, Tarapoto
¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera - Tarapoto 2020?	Determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020	Existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en los colaboradores de Mibanco – Tarapoto 2020		

<p>¿Cuál es la relación entre la expresión emocional y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la expresión emocional y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020</p>	<p>Existe relación significativa entre la expresión emocional y la productividad laboral en los colaboradores de Mibanco – Tarapoto 2020</p>	<p>V2: Productividad laboral</p>	<p>muestra 55 Se considerará a todo los colaboradores del Mibanco – Tarapoto</p> <p>Valoración estadística correlativas</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco - Tarapoto 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco – Tarapoto 2020</p>	<p>Existe relación significativa entre la información y la productividad laboral en los colaboradores de Mibanco – Tarapoto 2020</p>		

Anexo 3. Matriz instrumental

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e Instrumento	Nombre de autor
Comunicación Interna	Control	1) Comportamiento 2) Normas 3) Procedimientos 4) Jerarquías	1,2,3, 4,5 6,7,8 9,10,11	Escala de medición: Nominal Escala Valorativa: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Vidal (2017)
	Motivación	5) Necesidades 6) Compromiso 7) Incentivos	12,13 14,15,16 17,18			
	Expresión emocional	8) Sentimientos 9) Relación	19,20 21,22			
	Información	10) Individual 11) Grupal 12) Formal 13) Informal	23,24 25,26 27,28 29,30			
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Técnica e Instrumento	Nombre de autor
Productividad laboral	Eficiencia	1) Cumplimientos de metas 2) Recursos 3) Resultados	1,2,3 4,5,6 7,8,9		Técnica: Encuesta Instrumento:	Vidal (2017)
	Eficacia	4) Cumplimientos de planes 5) Logro de objetivos 6) Acierto en las tareas	10,11,12 13,14,15 16,17,18			

	Efectividad	7) Tiempo 8) Toma de decisiones 9) Solución del problema	19,20,21 22,23,24 25,26,27		Questionario	
--	--------------------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------	--	--------------	--

Anexo 4. Instrumento

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LAS ENTIDAD FINANCIERA
MIBANCO – TARAPOTO, 2020.

INSTRUCCIONES:

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. La información proporcionada por Ud. Tendrá carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación. Lea cada pregunta detenidamente, revise todas las opciones y elige una respuesta que prefiere marcando con una X el casillero que mejor describa su manera de pensar, de acuerdo a la escala valorativa que te mostramos en el cuadro. Por favor no dejes ninguna pregunta sin contestar.

Edad:

a) 18 a 25 años
b) 26 a 32 años
c) 33 a 45 años
d) 46 o más años

Sexo:

a) Masculino
b) Femenino

Grado de instrucción:

a) Superior técnica sin concluir
b) Superior técnica concluidos
c) Superior universitaria sin concluir
d) Superior universitaria concluidos
e) Estudios de posgrado sin concluir
f) Estudios de posgrado concluidos

Estado civil:

a) Soltero
b) Casado
c) Conviviente
d) Divorciado
e) viudo

Tiempo de servicio:

a) De 1 a 6 meses
b) De 7 meses a 1 año
c) De 1 a 2 años
d) De 2 a 3 años
e) De 3 a 5 años

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. A Veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

DIMENSIONES	ÍTEM	Comunicación interna					
Control		COMPORTAMIENTO	1	2	3	4	5
	1	Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado					
	2	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros					
	3	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.					
		NORMAS					

	4	Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna.					
	5	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas					
		PROCEDIMIENTOS					
	6	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la empresa					
	7	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación					
	8	Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados					
		JERARQUIAS					
	9	La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales					
	10	La participación de los compañeros para la toma de decisiones se ejerce de acuerdo a la jerarquía que ocupa.					
	11	La jerarquía laboral en la unidad es importante para acceder a la comunicación interna					
M o t i v a c i ò		NECESIDADES					
	12	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación					
	13	La empresa realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal					
		COMPROMISO					
	14	Asiste a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo					
	15	La empresa realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral					
	16	En la empresa se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores					
		INCENTIVOS					

N	17	Percibo los incentivos emocionales dentro de la empresa					
	18	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral					
E X P O R C E I S O I N A N L		SEMTIMIENTOS					
	19	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					
	20	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera					
		RELACION					
	21	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la empresa					
	22	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis Funciones					
I N F O R		INDIVIDUAL	1	2	3	4	5
	23	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones					
	24	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones					
		GRUPAL					
	25	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos los					

M A C I O N		participantes						
	26	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales						
		FORMAL						
	27	La comunicación formal que se remite mediante memorandos o llamadas de atención ejerce presión al momento de realizar su trabajo						
	28	La empresa utiliza de manera correcta la comunicación formal						
		INFORMAL						
	29	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones (difamaciones)						
30	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de trabajo							

PRODUCTIVIDAD LABORAL

DIMENSIONES	ITEM	INDICADORES					
E F I C I E N C I A		CUMPLIMIENTO DE METAS	1	2	3	4	5
	1	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido					
	2	Se siente motivado por el área de trabajo para cumplir sus metas					
	3	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad					
		RECURSOS					
	4	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales					
	5	La empresa se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos					
	6	Cuándo necesita de la reposición de un recurso o material se realiza dentro del tiempo prudente					
		RESULTADOS					
7	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados						
8	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean Positivos						
9	Cuándo obtiene resultados negativos la empresa toma medidas disciplinarias hacia su persona						
E F I C A C		CUMPLIMIENTO DE PLANES					
	10	El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad					
	11	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan					
	12	Realizan intercambio de experiencias con sus compañeros sobre los planes					
		LOGRO DE OBJETIVOS					
13	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral						
I A	14	El estrés es un factor asociado al logro de los objetivos					
	15	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos					
		ACIERTO DE LAS TAREAS					
	16	Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad					
	17	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar					
	18	Las tareas que realizo incrementa mi vocación de servicio					
		TIEMPO					

E
F
E
C
T
I
V
I
D
A
D

19	La jornada laboral es suficiente para realizar las actividades					
20	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido					
21	Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas					
	TOMA DE DECISIONES					
22	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo					
23	Participa en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutan					
24	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado					
	SOLUCION DEL PROBLEMA					
25	La empresa ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores					
26	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltos por tu jefe					
27	Cuando se le ofrece una posible solución de algún inconveniente en la empresa, es recibida gratamente					