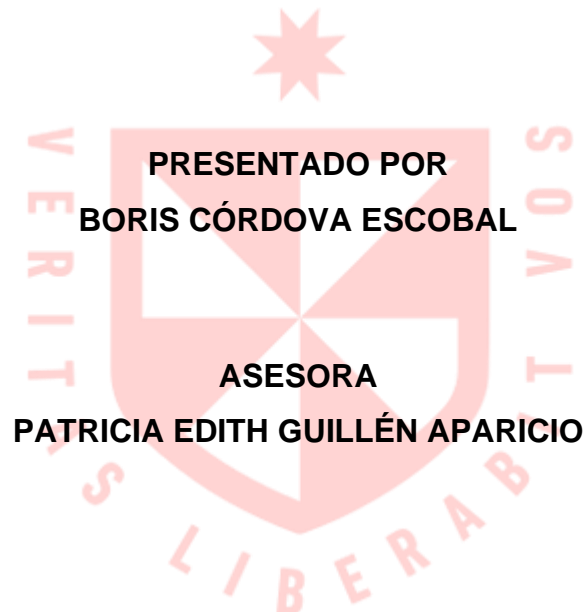




**INSTITUTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD  
LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA  
EMPRESA TRANSPORTES YAC S.A.C., PACHACAMAC,  
2023**



**PRESENTADO POR  
BORIS CÓRDOVA ESCOBAL**

**ASESORA  
PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL  
EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA  
TRANSPORTES YAC S.A.C., PACHACAMAC, 2023**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR**

**BORIS CÓRDOVA ESCOBAL**

**ASESORA  
DRA. PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESORA:**

DRA. PATRICIA EDITH GUILLÉN APARICIO

### **PRESIDENTE DEL JURADO**

Grado académica abreviado y (Nombre completo)

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Grado académica abreviado y (Nombre completo)

Grado académica abreviado y (Nombre completo)

## **DEDICATORIA**

Dedico la tesis a mi tío Raúl Escobal, que siempre estuvo para orientarme e impulsarme a seguir estudiando y ser un profesional exitoso, cultivando valores y conservando la humildad de siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quisiera agradecer a mi madre, que con todo el amor del mundo siempre me impulso a poder concluir con mi tesis de licenciatura, a mi papito Andrés, que desde el cielo está observando cada pequeño logro que he conseguido y a mi Padrino Carlos Manrique De Lara, que siempre fue un padre para mí.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
“ÍNDICE DE TABLAS .....	7
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN.....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	18
1.1 Antecedentes de la investigación subtema .....	18
1.2 Bases teóricas subtema .....	23
1.3 Definición de términos básicos s .....	31
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES sub tema .....	33
2.1 Formulación de hipótesis .....	33
2.2 “Variables y definición operacional de variables” .....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA” .....	36
3.1 Diseño metodológico científico.....	36
3.2 Diseño muestral .....	37
3.3 “Técnicas para recopilar información subtema” .....	39
3.1.1 “Confiabilidad del instrumento”.....	39
3.1.2 Validez del instrumento subtema .....	41
3.4 Técnicas estadísticas para procesar la información subtema .....	41
3.5 Aspectos éticos subtema .....	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS” .....	44
4.1 Resultados de la investigación científica subtema .....	44
4.1.1 Descripción de la muestra tema .....	44
4.1.2 Análisis Exploratorio de Datos.....	50
4.1.3 Análisis Descriptivo .....	53
4.1.4 Contrastación de las hipótesis de estudio .....	65
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN sub tema.....	71
5.1 Discusión de resultados tema .....	71

CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES .....	79
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	81
Adjuntar “.....	83
ANEXOS adjuntar .....	84
“ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA” .....	85
“ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES” .....	87
“ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA RECOPIRAR DATOS” .....	89
“ANEXO 4: ALPHA DE CRONBACH (ELEMENTOS TOTALES)” .....	91
ANEXO 5: PLANTILLA VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS.....	93
ANEXO 6: MATRIZ DE TABULACION DE DATOS EN SPSS .....	102
“ANEXO 7: EVIDENCIAS DE TRABAJO DE CAMPO” .....	103



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de la variable comunicación interna.....	24
Tabla 2: Medios de comunicación en las organizaciones.....	25
Tabla 3: Medir la productividad en una empresa de transporte.....	29
Tabla 4: Resumen de indicadores técnicos y económicos:.....	30
Tabla 5: Operacionalización de la productividad laboral .....	34
Tabla 6: Definición Operacional de Comunicación Interna.....	35
Tabla 7: Planilla del área de Operaciones.....	37
Tabla 8: Distribución de la muestra estratificada.....	39
Tabla 9: Valoración de la Fiabilidad .....	40
Tabla 10: Análisis de Alpha de Cronbach.....	40
Tabla 11: Validez de los instrumentos por valoración de juicios .....	41
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman.....	42
Tabla 13: Tabla de frecuencia según el área de trabajo .....	44
Tabla 14: Tabla de frecuencia según el cargo que realizan .....	45
Tabla 15: Tabla de frecuencia en años de experiencia laboral .....	46
Tabla 16: Tabla de frecuencia según la edad del encuestado .....	47
Tabla 17: Tabla de frecuencia según genero del encuestado .....	48
Tabla 18: Tabla de frecuencia de la Productividad.....	54
Tabla 19: Tabla de frecuencia de la Eficiencia .....	55
Tabla 20: Tabla de frecuencia de la Eficacia.....	56
Tabla 21: Tabla de frecuencia de la Efectividad.....	58
Tabla 22: Tabla de frecuencia de la Comunicación Interna.....	59
Tabla 23: Tabla de frecuencia de la Control.....	61
Tabla 24: Tabla de frecuencia de la Motivación .....	62
Tabla 25: Tabla de frecuencia de la Información.....	63
Tabla 26: Prueba de Normalidad de la variable Productividad.....	65
Tabla 27: Prueba de Normalidad de variable Comunicación Interna .....	65
Tabla 28: Correlación de Rho de Spearman de Hipótesis General .....	67
Tabla 29: Correlación Rho Spearman de Hipótesis Primera Especifica .....	68
Tabla 30: Correlación Rho Spearman de Hipótesis Segunda Especifica .....	69
Tabla 31: Correlación Rho Spearman de Hipótesis Tercera Especifica .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula de la variable Productividad .....	28
Figura 2: Grafica según el cargo que ocupa.....	45
Figura 3: Grafica según el cargo que realizan .....	46
Figura 4: Grafica según años de experiencia laboral .....	46
Figura 5: Grafica según genero del encuestado.....	48
Figura 6: Grafica según genero del encuestado.....	49
Figura 7: Histograma de la Productividad.....	50
Figura 8: Diagrama de BoxPlot de la variable Productividad.....	51
Figura 9: Histograma de la Comunicación Interna .....	52
Figura 10: Diagrama de BoxPlot de la Comunicación Interna .....	53
Figura 11: Representación gráfica de la Productividad .....	54
Figura 12: Representación gráfica de Eficiencia .....	55
Figura 13: Representación gráfica de Eficacia .....	57
Figura 14: Representación gráfica de Efectividad .....	58
Figura 15: Representación gráfica de Comunicación Interna.....	59
Figura 16: Representación gráfica de Control .....	61
Figura 17: Representación gráfica de Motivación .....	62
Figura 18: Representación gráfica de Información .....	64

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar qué relación existen entre las variables comunicación interna y productividad de los colaboradores en el departamento de Operaciones de la empresa de transportes YAC SAC en el distrito de Pachacamac en Lima durante el 2023. En cuanto al diseño de estudio fue no experimental, aplicando un enfoque cuantitativo, tipo aplicada mediante un alcance correlacional. La muestra fue toda la población del área de operaciones alcanzando a 43 colaboradores entre hombres y mujeres que realizan actividades tanto operativo y administrativo. Respecto a la técnica recolectar información se aplicó la encuesta y los instrumentos un cuestionario estructurado elaborado por el investigador que comprende 54 preguntas mediante una escala de Likert de cinco puntos, realizándose la prueba de validez con la validación de 3 jurados expertos y para la prueba de confiabilidad se obtuvo un valor alfa de Cronbach 0.913 que demuestra que los valores del instrumento presenta consistencia interna.

En cuanto al análisis estadístico para los datos obtenidos en el trabajo de campo, se empleó la prueba de normalidad, además para determinar relación entre las variables se realizó el análisis de correlación de Spearman obteniendo un valor igual a 0.744 y un valor de significancia igual a 0,000 la misma que permite comprobar que la existencia de una relación positiva, directa y significativa entre las variable independiente comunicación interna y variable dependiente productividad laboral en el departamento de operaciones en la empresa de transportes YAC SAC ubicado en el distrito de Pachacamac en Lima durante el 2023.

**Palabras claves:** Comunicación interna, productividad, operaciones, empresa de transportes YAC SAC, distrito de Pachacamac.

## ABSTRACT

The present investigation seeks to determine what relationship exists between the variable's internal communication and productivity of the collaborators in the operations department of the transport company YAC SAC in the district of Pachacamac in Lima during the period 2021. Regarding the study design, it was not experimental, applying a quantitative approach, type applied through a correlational scope. The sample consisted of the entire population of the operations area, reaching forty-three collaborators between men and women who conduct both operational and administrative activities. Regarding the technique of collecting information, the survey and the instruments were applied, a structured questionnaire prepared by the researcher that includes 54 questions using a five-point Likert scale, carrying out the validity test with the validation of 3 expert juries and for the test of reliability a Cronbach alpha value of 0,913 it was obtained, which shows the values of the questionnaire used show internal consistency.

Regarding the statistical analysis for the data obtained in the field work, the normality test was used, in addition identify the relationship that exists in the variables, the Spearman correlation analysis was carried out, obtaining a value equal to 0.744 and a significance value equal to 0.000, the same that allows us to verify that a direct, positive and significant relationship with the independent variable internal communication and the dependent variable labor productivity in the Operations department in the transport company YAC S.A.C. located in the district of Pachacamac in Lima during the period 2023..

**Keywords:** Internal communication, productivity, operations, transportation company YAC SAC, Pachacamac district.

## RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTE: BORIS CORDOVA ESCOBAL (4 AGOSTO, 2023)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Proyecto Tesis\_Boris Cordova-2.docx**

RECuento DE PALABRAS

**13885 Words**

RECuento DE CARACTERES

**75942 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**88 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.5MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 4, 2023 4:42 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 4, 2023 4:44 PM GMT-5**

### ● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en la gestión de las empresas tiene dos líneas, una tradicional que no difiere demasiado de lo que se hacía algunas décadas atrás, en donde la comunicación interna era gestionada, fundamentalmente, desde un departamento de comunicación que se dedicaban a mantener informado a los empleados a través de medios remotos, tales como revistas, carteleras, boletines, entre otros; en la segunda, después de la década de los noventa comenzó a tener un cambio a través de los medios digitales, empezó siendo el correo electrónico, luego la telefonía celular; posteriormente, a inicios del 2000, cuando la telefonía y el internet se unen, se forman las oficinas móviles y empiezan a realizar funciones de comunicación interna, pero esto no varía lo que era, esencialmente, la comunicación remota a través de papel impreso, esencialmente, no variaría con los medios electrónicos. (Aguilera, 2016).

La comunicación interna (Andrade, 2015) se puede volver una herramienta estratégica, siempre y cuando se escuche realmente las verdaderas necesidades de nuestros clientes internos que están en otras áreas de la empresa, en ese momento, se vuelve un aliado para bajar y compartir los mensajes que van a ayudar a mejorar los resultados del negocio en las organizaciones; de este modo, la comunicación interna es uno de los principales motores para motivar y mejorar la productividad de todos los colaboradores de la empresa. Por otro lado, medir la productividad en las empresas del sector servicios (Rojas, 2016) en una empresa de transporte de carga, se toman en cuenta dos variables, primero las salidas, que son los servicios de transporte de carga realizada, producto del desarrollo o razón

de ser de la empresa y dividido por las entradas, que se refieren al personal, al capital humano y estas pueden ser las horas laboradas o el costo de la mano de obra. En cuanto, al ámbito nacional, se han encontrado diversas investigaciones que evidencia que sigue existiendo deficiencia en la comunicación interna en las entidades privadas como públicas, involucrando la productividad laboral.

Por lo tanto, para ser un colaborador más productivo en la realización de las tareas, los trabajadores experimentan diferentes necesidades de información tanto en el campo personal y profesional, por lo que resulta necesario estar informado a cualquier novedad que afecte el desarrollo de las actividades, eso significa manejar eficientemente la comunicación interna en todos los niveles de la empresa y saber qué información es preciso o no comunicar, de este modo, la realización de cualquier actividad influye el tener un conocimiento adecuado y actualizado necesario para compensar una necesidad específica, obteniendo en un periodo y con un costo prudente; esto aplica tanto para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas. Rodríguez, (2015).

Transporte YAC SAC es una empresa de transporte terrestre, dedicada a la distribución de mercancías a nivel nacional, ubicada en Pachacamac; el lugar donde se realizó la investigación fue el área de operaciones. En éste trabajo se presentó algunos problemas referente al vínculo laboral entre los propios trabajadores; asimismo, la identidad de los sujetos de estudio no se ven reflejados con los objetivos de la empresa debido a la ausencia de compromiso de los trabajadores en el área de operaciones; asimismo, se evidencia que la información entre las áreas o departamentos no circula o fluye normalmente hacia los trabajadores para realizar a tiempo sus propias funciones; por lo tanto, esto ocasiona retrasos en el trabajo diario del personal, afectando directamente a otras

áreas de la empresa y en cuanto al área de operaciones, genera incumplimiento en la entrega de encomiendas, desconocimiento de la capacidad de almacenamiento para la carga y despacho de mercaderías, además, no existe evidencia de registros en el control de gastos de las unidades, faltan la programación de horarios de mantenimiento, resultando que el área de operaciones no logra alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa.

De este modo, se el objetivo del estudio permitió determinar la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Transporte YAC SAC, ubicado en el distrito de Pachacamac en Lima, siendo necesario dimensionar en objetivos específicos: (1) Identificar la relación de la comunicación interna y la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima, (2) Identificar la relación de la comunicación interna y la eficacia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima, y (3) Identificar la relación de la comunicación interna y la efectividad en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

Por lo tanto, ante lo redactado, se responde la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima? para ello es conveniente plantear los problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficiencia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima? (2) ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficacia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?, y (3) ¿cuál



es la relación de la comunicación interna y la efectividad en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?

El presente trabajo de investigación es importante, debido que esto permite determinar la relación de la comunicación interna y la productividad en el área de Operaciones de una empresa de transporte y servicio de carga en el distrito de Pachacamac en Lima, además porque ambas variables son pilares fundamentales para alcanzar los objetivos de una empresa. Por lo que se requiere un profundo análisis de las variables: eficiencia, eficacia y efectividad del área de operaciones de la empresa de transporte Yac SAC y de esta manera contribuir en mejorar la productividad laboral de los trabajadores.

De otro lado, el estudio realiza un análisis breve respecto a la comunicación interna en el rubro de transporte para identificar y analizar la percepción que tienen algunos trabajadores de la empresa de transporte en un periodo de tiempo menor a un año, aplicando métodos de recolección de información como una encuesta. Asimismo, el trabajo de investigación permite a la jefatura del área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC, rediseñar sus estrategias de operaciones para superar sus dificultades y debilidades, a fin de conseguir una coherencia y eficiencia en la transmisión de la comunicación. Por último, la investigación se justifica de manera teórica, porque el estudio permite comprobar cómo se relaciona la comunicación interna de la empresa utilizando diferentes teorías administrativas propuestas, además, se justifica socialmente, debido a que el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC, muestra un deterioro en las comunicaciones y relaciones interpersonales que se da entre los trabajadores, ocasionando retrasos e incumplimiento de sus actividades.

En cuanto a la viabilidad de la investigación, es viable teóricamente, porque se han encontrado investigaciones que refieren a problemáticas referente a las definiciones sobre la comunicación interna y productividad laboral, además, de obtener información de estudios realizados en el ámbito nacional e internacional, hacer consultas en las bibliotecas virtuales como Google académico y repositorios universitarios de la Universidad de San Martín de Porres, el cual permite acceder a información para el diseño del marco teórico.

El investigador tiene acceso a una información básica el cual es necesario para realizar el trabajo de campo en la empresa Transporte Yac SAC, a través de una encuesta estructurada, asimismo, es viable económicamente porque el investigador cubre con los costos que demanda una investigación de este tipo, que incluye la búsqueda de datos realizar la encuesta. Respecto a las limitaciones que presentan estos tipos de investigaciones, se identifica como limitación temporal este estudio, siendo transversal porque está limitado en el tiempo; iniciando en julio del 2022 y culminará en mayo del 2023. En cuanto a la limitación espacial, el estudio se realizó en el departamento de operaciones de la empresa Transporte YAC SAC, del distrito de Pachacamac en Lima. Por último, como limitación temática se basó a través de fuentes de investigación teórica proveniente de libros, revistas científicas, trabajos de investigación nacionales e internacionales y fuentes electrónicas de internet.

En cuanto a la estructura del presente estudio está compuesta por cinco capítulos, en donde en el capítulo I, el marco teórico que muestra los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas de las variables y la definición de los términos básicos, el capítulo II, se incluyen la fórmula de las hipótesis principal e hipótesis específicas, se definen el concepto y la operacionalización de variables,

en el capítulo III, presenta el diseño metodológico y el análisis para determinar la muestra, la técnicas para la recopilación de datos, análisis de confiabilidad y validez de los instrumentos, técnicas para el procesamiento de información, en el capítulo IV, incluye los resultados de la muestra, análisis descriptivo, exploratorio y análisis inferencial para la contratación de las hipótesis. Por último, en el capítulo V, se discuten los resultados, finalmente, las conclusiones y recomendaciones propuestas por el investigador.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se muestra algunas investigaciones realizadas en el ámbito nacional como internacional que refieren la problemática del presente estudio, además, incluyen la definición de las bases teóricas para cada variable y la descripción de los términos básico del estudio.

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Nacionales**

Medina (2021), presentó una investigación con el objetivo de determinar cómo influye la comunicación interna en la productividad laboral del personal de la empresa Almeza Servís Contratistas SAC. en Arequipa durante el año 2021. Respecto a la metodología del estudio tuvo un alcance es descriptivo, el diseño fue básica, por su alcance temporal y diseño no experimental. La población fue igual a la muestra que comprendió a 50 personas, para el levantamiento de información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado las mismas que se sometieron estadísticamente al programa SPSS. Los resultados del estudio demostraron que los tipos de comunicación existentes en la empresa son formal e informal, 44,19% de trabajadores indicaron que a veces se promueve el trabajo en equipo, para 39,53% a veces son evaluados por un jefe aplicándose un flujo de comunicación descendente, 37,21% a veces se fomenta la participación activa y 27,91% consideran muy adecuado el ambiente de trabajo, finalmente, 55,81% de trabajadores no recibieron evaluación en la empresa. El investigador concluye que los tipos de comunicación interna tanto formal e informal, influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa.

Montes (2019), realizó una investigación con el objetivo de determinar en qué medida se relaciona la comunicación interna y la productividad laboral del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019. En cuanto a la metodología del estudio tuvo un alcance descriptivo, el diseño fue básico, por su alcance temporal y diseño no experimental. La muestra utilizada fueron 120 trabajadores, para el levantamiento de información se utilizó un cuestionario estructurado compuesto por 30 preguntas de preguntas cerradas las mismas que se sometieron estadísticamente al programa SPSS. Los resultados del estudio demostraron que la comunicación interna se encuentra en un nivel medio 62.71%, y nivel alto 37,29%, con una productividad laboral 57.63% en nivel medio y 42.37% en nivel alto. La prueba de correlación rho de Spearman evidencia una relación positivamente moderada ( $r = 0,503$  y un  $p = 0,000$ ) de este modo se acepta la hipótesis alterna, demostrando que existe una correlación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral.

Tomapasca (2017), mediante una investigación de tesis con la finalidad de determinar que existe una relación directa entre la comunicación interna con la productividad de los trabajadores del área administrativa en la unidad del servicio nacional de sanidad agraria en La Molina y la Subdirección de Control Biológico en Ate Vitarte, la metodología del estudio utilizó un estudio de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 82 trabajadores administrativos que laboran en la sedes de La Molina y Ate Vitarte, la técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado elaborado por 30 ítems que fueron aplicados a los trabajadores, los resultados del estudio concluyeron que efectivamente si existe relación directa, positiva y significativa

entre las variables de estudio, por último, el autor recomienda a los directivos de la institución pública a trabajar para mejorar la estabilidad laboral, reducir la renuncia voluntaria, proponer una escala de sueldos en base a competencias de este modo mejorar los sueldos, por último, comunicar las normas que podrían sancionar las faltas a los trabajadores que además incluyen descuento al salario remunerativo.

Vidal (2017), realizó una investigación con el propósito de determinar la relación de la comunicación interna y su productividad en los trabajadores en la Sede de Investigación Tutelar Lima-Norte del Callao, el estudio tuvo un diseño descriptivo de alcance correlacional, se consideró como muestra a 50 trabajadores, se aplicó como técnica un cuestionario estructurado con una escala de Likert de cinco puntos, lo que se trabajó con respuestas cerradas, los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo, establecieron que si existe una relación directa, positiva y significativa entre la comunicación interna y productividad, asimismo, el investigador recomienda a los ejecutivos de la institución, que los resultados del presente estudio deben mostrarse a los trabajadores para que tomen conciencia e incentiven en la importancia para mejorar la comunicación interna de manera efectiva y que este se transmite a todos los trabajadores de la empresa aplicando con ello las herramientas necesarias para su realización.

Roca. (2017), mediante una investigación el autor propuso identificar qué relación muestra la comunicación y con la cultura organizacional en la Universidad Nacional San Cristóbal, el alcance del estudio fue correlacional con un enfoque cuantitativo, la muestra se aplicó a 100 profesores universitarios y además incluyó a 240 universitarios de la facultad de Educación de la en el distrito de Huamanga

de la región de Ayacucho, quienes fueron elegidos de manera aleatoria, para recolectar los datos se aplicó un cuestionario estructurado compuesto por 30 ítems, que tuvo como finalidad medir ambas variables de estudio. Los resultados permitieron demostrar que existe una comunicación interna en la institución educativa de nivel ineficaz, además el nivel de cultura organizacional es desfavorable. El autor recomienda a la entidad promover cursos sobre relaciones personales y gestión del cambio dirigido al personal y estudiantes de la Universidad.

### **1.1.2 Antecedentes Internacionales**

Molina y Valera (2020), elaboraron una investigación de tesis con el objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial para mejorar la productividad laboral de los trabajadores durante el periodo 2020 hasta 2021, asimismo minimizar los efectos a la salud de los trabajadores y contar con colaboradores más comprometidos con el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales. La metodología del trabajo de estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, de tipo transversal y diseño no experimental. La muestra fueron 191 trabajadores que laboran en el nivel operativo y administrativo en las diferentes sedes en una empresa del sector industrial ubicada en la ciudad de Quito en Ecuador, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado compuesto por 58 ítems con una escala de Likert de 4 puntos. Los resultados del estudio permitieron comprobar que un control de los factores de riesgo psicosocial permitirá mejorar la productividad laboral de los trabajadores en la empresa.

Rivera (2019) diseñó una investigación de tesis con el objetivo de conocer el grado de comunicación interna y el desempeño laboral percibido por los empleados

del Hospital La Carlota en Montemorelos en México. La metodología del trabajo de investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, de tipo transversal y diseño no experimental. La muestra fue igual a la población en donde se encuestó a 117 empleado quienes fueron personal del Hospital La Carlota ubicado en Montemorelos, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado compuesto por 30 ítems con una escala de Likert de 5 puntos. Los resultados del estudio comprobaron que los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos en México tiene una relación positiva y significativa de forma moderada con la variable desempeño laboral, ( $r = 0,503$  y un  $p = 0,000$ ) en donde se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.

Horomia. (2017), realizó una investigación de tesis con el objetivo de medir el nivel de comportamiento de la variable comunicación interna en las entidades del sector financiero en la ciudad de Nueva Zelanda, el cual consideró como factor la gestión de comunicación, los canales utilizados y su medición. La investigación siguió un enfoque metodológico cualitativo con un cuestionario semiestructurado, se entrevistó a 16 representantes de cada entidad. Los resultados del estudio indicaron que la gestión de comunicación interna difiere en cada organización, los canales de comunicación más utilizadas son la intranet y correos electrónicos corporativos y existe una falta de medición en la mayoría de los participantes.

Umaña (2017), presentó una investigación de tesis con un diseño descriptivo tipo cuantitativo con el objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de un restaurante de comida gourmet en Guatemala basado en la teoría de *Newstrom*, la investigación utilizó



una muestra de 50 trabajadores del restaurante, para el recojo de datos se aplicó un cuestionario tipo *Likert*, los resultados del estudio determinaron que el 40 % del personal encuestado, indica que la comunicación interna influye en la productividad laboral del personal de restaurante de comida *gourmet*.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Variable 1: Comunicación Interna**

#### **1.2.1.1 Definición de Comunicación Interna**

García (2015). La comunicación define la transmisión de un mensaje desde el emisor hacia el receptor y se representa en cantidad de información, fuente, canal o medio, ruido o barreras y la retroalimentación. Romeo (2015) define la comunicación como el informar a los trabajadores internos y externos en una organización, lo que se está haciendo dentro de sus instalaciones o fuera de la misma, este concepto tiene una perspectiva de información de las noticias que suceden en la empresa.

La comunicación interna transmite una gran cantidad de datos e información a las diferentes áreas que considera necesario la empresa, esta concepción de comunicación contiene un claro matiz dirigista, la transmisión de la información es sólo descendente.

#### **1.2.1.2 Clasificación de la Comunicación Interna**

Escudero (2016). Indica que la comunicación interna se muestra en las actividades comerciales, cumple una función persuasiva mediante un mensaje dirigido a varios

receptores, la información se envía a través de mensajes, las señales son emitidas desde la empresa a sus diferentes clientes tanto internos y externos.

**Tabla 1**

*Clasificación de la comunicación interna*

Comunicación interna	Comunicación externa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalidad, mejora la relación laboral.</li> <li>• Campo de actuación, se realiza en el interior de la organización.</li> <li>• Lugar, se realiza entre los distintos áreas y departamentos.</li> <li>• Participan personas de la estructura laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exclusiva para proveedores, distribuidores y clientes.</li> <li>• Objetivo dar a conocer los productos o servicios.</li> <li>• Cumple la función persuasiva.</li> <li>• El mensaje se dirige a muchos receptores.</li> <li>• Es política propia del Marketing Mix.</li> </ul>

Fuente: Escudero (2016)

La clave de la permanencia de cualquier negocio está en la forma de comunicar al trabajador en la organización, para ello lo que más predomina es saber comunicar. Teniendo en cuenta lo expuesto se describen 2 tipos de comunicación:

**1.2.1.3 Herramientas para mejorar la comunicación**

Andrade (2015). Los medios de comunicación que utilizan las organizaciones son llamados también los medios organizacionales y están en función a los grupos, estos permiten ayudar a los mismos para alcanzar los objetivos propuestos.

**Tabla 2**

*Medios de comunicación en las organizaciones*

Medios	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se utilizan por medio de un equipo de sonido.</li></ul>
Orales (Auditivos)	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa presenta tecnología para su manejo.</li><li>• Sistema de radio interno, tiempo y personal.</li><li>• Se utiliza en los altos niveles de la organización.</li></ul>
Escritos (Impresos)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revistas y periódicos editado por la empresa.</li><li>• Implican costo elevado a los medios tradicionales.</li></ul>

Fuente: Andrade (2015)

Andrade (2015). Para el autor, existen diversos tipos de herramientas para mejorar la comunicación interna en las empresas y estas pueden variar de acuerdo con el tipo de organización, algunas de más utilizadas se detallan a continuación:

- Manuales de procedimientos: Misión, valores y planes de acción.
- Reglamento de funciones de la empresa para fijar reglas de manera específica y determinar las acciones hacia un único objetivo.
- Revistas institucionales que permiten fluir la información entre las diferentes áreas para que alcance a todos los trabajadores.
- Buzón para sugerencias, canal que permite a los trabajadores que expresen sus propias opiniones y sugerencias de manera libre.
- Reuniones periódicas acerca de lo que sucede de manera directa.
- Informes que contiene noticias relevantes de la empresa.

- Intranet exclusivo para el usuario registrado, que permite al trabajador tener conexión con la información en una red interna.

#### **1.2.1.4 Importancia de la comunicación interna**

Andrade (2015). Es importante considerar los diversos aspectos de la comunicación interna que influyen positivamente en las empresas que, a continuación, se detallan:

- Permite que los empleados se encuentren informados, reconocidos y valorados al poder proponer sus propias opiniones y sugerencias.
- Logra mayor fidelidad de los trabajadores hacia la organización.
- Ejercicio clave para la retención de los mejores talentos.
- Optimiza la productividad.
- Logra un equipo de trabajo informado, motivado y alineado.
- Se genera de modo formal e informal en las organizaciones.
- Está representada en las conductas de las personas.
- Se enfoca los objetivos organizacionales a los empleados.

#### **1.2.1.5 Comunicación herramienta para la productividad**

Ocampo (2016). Algunos de los problemas en la administración en las organizaciones se inician con una mala comunicación que repercute en la productividad laboral, afectando, directamente, en la rentabilidad de las empresas, posteriormente, en el rendimiento del trabajador que genera una mala satisfacción en su puesto de trabajo.

El nivel de comunicación en las empresas incide sobre el rendimiento del trabajador, en el resultado de las tareas que desarrolla y también en la productividad general de la empresa; la comunicación se da en todas las organizaciones se quiera o no la investigación sobre la organización permite poder situarse, asimismo, al futuro la carencia de información en la empresa crea incertidumbre y frustración.

Romeo (2015). La empresa debe incentivar el desarrollo de nuevos medios de comunicación a través de boletines informativos, publicaciones internas, las cuales aborden noticias de interés para los trabajadores y en donde se aclaren los rumores, se constituyen una herramienta para elevar la productividad, la informática moderna es imprescindible, la intranet se convierte como un medio de comunicación para las empresas y logra mejorar los niveles de comunicación organizacional mediante correos electrónicos.

## **1.2.2 Variable 2: Productividad laboral**

### **1.2.2.1 Concepto de la productividad laboral**

Ildefonso (2015). Define productividad como una relación cuantitativa entre el *output* (salidas) y las *input* (entradas) desde una fase de producción o servicios, se expresan en la siguiente fórmula:

**Figura 1:** *Fórmula de la Productividad*

$$\text{Productividad: } \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Servicios realizados}}$$

Fuente: Ildefonso (2015)

La productividad identifica la situación o comportamiento de los recursos que se utilizaron para la producción de un bien o servicio, es una variable de la competitividad y un instrumento útil para medir el nivel de eficacia y eficiencia.

### **1.2.2.2 Beneficios de la productividad**

Ildefonso (2015). La empresa mejora su productividad al considerar invertir en recurso humano e infraestructura de manera continua. Entre los principales beneficios se menciona los siguientes:

- Generar valor de sus productos y servicios.
- Mayores utilidades para reducir costos operativos.
- Genera ventaja competitiva en la competencia.
- Interesarse en mejorar otros procesos de la empresa.
- Generar confianza y un grato ambiente de trabajo.

### **1.2.2.3 Importancia de la productividad**

Gaither & Frazier (2018). La productividad es la solución empresarial con más notoriedad en el campo empresarial para obtener utilidades y mayor crecimiento en el mercado, para lograrlo es necesario una buena gestión empresarial y conocer como es el proceso o flujo de la empresa. A continuación, se detallan los efectos para incentivar la productividad en las empresas:

- Establece objetivos y metas para el éxito de una empresa.
- Permite a los equipos comunicarse y trabajar mejor, sinergia.
- Incentivar la creatividad para lograr objetivos.
- Innovar e incorporar mejoras tecnológicas.
- Permite delegar funciones a personal idóneo.
- Planificar las prioridades para lograr las metas establecidas.

#### 1.2.2.4 Medición de la productividad en una empresa de transporte

Gaither & Frazier (2018). Ambos autores define la productividad como la cantidad de bienes y/o servicios obtenidos en base a distintos o determinados factores; el cual puede ser medido en 2 niveles:

**Tabla 3**

*Medir la productividad en una empresa de transporte*

Nivel empresarial	Nivel sectorial
El factor depende del contexto en el que se desenvuelven las empresas de transporte.	Involucran recursos utilizados independiente quien sea el propietario del vehículo.
Formula:	Formula:
$Pv = \frac{\text{Toneladas-km. (output)}}{\text{Costo total (input)}}$	$Pv. = \frac{\text{Demanda (output)}}{\text{Oferta (input)}}$

Fuente: Gaither & Frazier (2018).

#### 1.2.2.5 Indicadores de productividad en el sector transporte

Rus (2018). El indicador frecuentemente utilizado para el análisis del sector transporte es mediante un ratio de ingresos en base a los costos, que define la

existencia de ciertos beneficios o déficit y son calculados en el nivel más desarticulado por las siguientes variables: productos, rutas o servicios; de tal modo calcular los mayores y los menores ingresos del periodo. Para medir la productividad en el sector transporte, los indicadores se pueden dividir en 2 sectores: Indicadores técnicos y económicos.

### **Indicadores Técnicos:**

Se utilizan para cuantificar la eficiencia técnica o productiva para llevar a cabo la producción; es decir, controla el exceso en el consumo de los recursos.

### **Indicadores Económicos:**

Tienen como objetivo articular las volúmenes monetarias de la empresa entre (ingreso/costo) mediante sus factores asociados en la producción de los servicios.

### **Tabla 4**

*Resumen de los indicadores técnicos y económicos:*

Indicadores técnicos	Indicadores económicos
<i>Productividad media:</i>	Ingreso medio:
$\frac{\text{Ton - Km}}{\text{Trabajadores}}$	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Toneladas}} \times \frac{\text{Ingresos}}{\text{Ton - km}}$
<i>Composicion del producto:</i>	<i>Rentabilidad de factores:</i>
$\frac{\text{Ton - Km}}{\text{Plazas - km}}$	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Trabajadores}} \times \frac{\text{Beneficios}}{\text{km}}$
<i>Eficiencia tecnica:</i>	<i>Costo medio:</i>
$\frac{\text{Capital}}{\text{Trabajo}} \times \frac{\text{Flota}}{\text{Empleados}}$	$\frac{\text{Costos}}{\text{Viajes}} \times \frac{\text{Costos}}{\text{Ton - km}}$
<i>Ratios de cobertura:</i>	<i>Eficiencia económica:</i>
Ingresos – Costos	$\frac{\text{Combustible}}{\text{Flota}}$

Fuente: Rus (2018)



### 1.3 Definición de términos básicos

**Capital humano:** Se refiere a una forma para valorar la mano de obra como factor de producción en función de su formación y experiencia.

**Cartelera:** Se utiliza para denominar a aquellas estructuras colgantes que se ubican en paredes visibles en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas y diferente información importante en la empresa.

**Colaboradores:** Sujeto que actúa en todo proceso que involucra el trabajo de distintas personas en equipo comúnmente en una organización.

**Comunicación Interna:** Conjunto de estrategias de comunicación dirigida al cliente interno o trabajador de la empresa, para motivar a tu equipo humano y retener el mejor talento en su entorno empresarial.

**Cumplimiento planes:** Refiere al cumplimiento de las metas propuesta por la Dirección, la misma que se realiza dentro de la empresa en un plazo establecido.

**Deficiencia:** En términos generales, se suele aplicar en el ámbito laboral para señalar que tal individuo no realiza correctamente sus tareas y actividades.

**Efectividad:** Refiere a la capacidad de alcanzar un resultado calculado previamente, que hace referencia a la habilidad que puede demostrar un trabajador.

**Eficacia:** Representa la disposición de conseguir el resultado esperado o que se desea durante la ejecución de cierta actividad.

**Eficiencia:** Refiere a la relación entre los recursos utilizados durante un proyecto en específico con los resultados obtenidos.

**Estrategia:** Conjunto de procedimientos apoyados en varias técnicas, cuyo propósito es orientar hacia una meta establecida para conseguir un objetivo.

**Mercancía:** Bien físico que se puede transferir, vender o comprar; usualmente, el término se denomina bienes económicos y no para el consumo personal.

**Productividad laboral:** Muestra el volumen total de producción producido por unidad de trabajo (personas empleadas u horas trabajadas) durante un periodo de referencia temporal determinado.

**Recursos:** refiere a los recursos (económicos, logísticos, humanos) propuestos por la empresa para el cumplimiento de los objetivos en función de los trabajadores.

**Resultados:** Se explica como el resultado obtenido por el trabajo realizado por las personas miembros del equipo en la empresa, las mismas que se obtienen y pueden resultar ser negativos o positivos.

## **CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

1. Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.
2. Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.
3. Existe relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

### **2.2 Variables y definición operacional**

#### **2.2.1 Clasificación de las variables y dimensiones**

##### **Variable 1: Productividad Laboral**

##### **Definición conceptual:**

Ildefonso (2015). Define la productividad a una relación cuantitativa entre las salidas (*output*) y las entradas (*input*) en una fase de la producción de bienes o realización de servicios.

### **Definición operacional:**

La productividad laboral como variable independiente permitirá medir si un trabajador produce en la cantidad y el tiempo establecido con los recursos o bienes que la empresa proporciona, a través de un cuestionario estructurado elaborado por el investigador, que estará compuesto por tres dimensiones (1) Eficiencia, (2) Eficacia y (3) Efectividad; a través de la escala Likert 5 puntos: 5=Muy en desacuerdo; 4=Algo en desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2=Algo de acuerdo, y 1=Muy de acuerdo que fueron obtenidas mediante un cuestionario estructurado.

**Tabla 5**

*Operacionalización de la variable productividad laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
V1: Productividad Laboral	D1: Eficiencia	I1 Cumplimiento de planes	Cuestionario Estructurado  Escala de Likert
		I2 Recursos	
		I3 Resultados	
	D2: Eficacia	I1 Cumplimiento metas	
		I2 Logro objetivos	
		I3 Procesos	
	D3: Efectividad	I1 Tiempo	
		I2 Toma de decisiones	
		I3 Solución de problema	

Fuente: Elaborado por el investigador

### **Variable 2: Comunicación Interna**

#### **Definición conceptual:**

García (2015) define la comunicación interna a la transmisión de mensajes desde un emisor hacia el receptor, además se representa en cantidad de información, fuente, canal o medio, ruido o barreras y la retroalimentación.

### **Definición operacional:**

La comunicación interna como variable dependiente permitirá medir si el trabajador responde a las necesidades de la empresa, a través de un cuestionario estructurado elaborado por el investigador, que estará compuesto por tres dimensiones (1) Control, (2) Motivación y (3) Información; a través una escala de Likert de 5 puntos: (1) Muy de acuerdo, (2) Algo de acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Algo en desacuerdo, y (5) Muy en desacuerdo; y obtenidas mediante un cuestionario estructurado.

**Tabla 6**

*Definición Operacional de variable Comunicación Interna*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
V1: Comunicación Interna	D1: Control	I1 Normas	Cuestionario Estructurado  Escala de Likert
		I2 Procedimientos	
		I3 Comportamientos	
	D2: Motivación	I1 Compromiso	Escala de Likert
		I2 Incentivos	
		I3 Participación	
	D3: Información	I1 Tipo de información	Escala de Likert
		I2 Frecuencia	
		I3 Necesidades	

Fuente: Elaborado por el investigador

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

El presente estudio tiene un alcance descriptivo y correlacional debido que el estudio evalúa la relación de las variables: productividad y la comunicación interna, a través de la aplicación de técnicas estadísticas, en donde, con una correlación directa una variable aumenta y la otra variable también aumenta o viceversa, en cambio una correlación indirecta una variable incrementa pero la otra variable disminuye o viceversa, resultados que se obtuvo del área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC. El estudio aplicó un enfoque cuantitativo, debido que se recoge datos numéricos cuantificables desde un cuestionario elaborado por el investigador, las mismas que se midieron las variables a través del software estadístico SPSS con la versión 28.

En cuanto al tipo de investigación se tiene 2: básica y aplicada, la primera busca ampliar los conocimientos teóricos y la comprensión del objeto de estudio, la segunda pretende dar una solución al problema estudiado. De este modo, el tipo de estudio fue aplicado porque, en base a los resultados se propone una mejora en la productividad del departamento de operaciones en la empresa Transporte YAC. El diseño correspondió a una investigación no experimental porque durante el estudio el investigador no manipuló los sujetos de estudio, solo se observa al fenómeno tal como ocurren en un ambiente natural sin intervenir en sus actividades normales. La unidad de estudio está compuesta por todo el personal del departamento de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC del distrito de Pachacamac en Lima.

### 3.2 Diseño muestral

El estudio trabajó con una población de 43 personas sin considerar el cargo ni las funciones que realizan, siendo ellos obreros y empleados del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC, del distrito de Pachacamac en Lima.

De este modo, se consideraron los criterios de inclusión y exclusión, para determinar quienes conforman la población:

- Estuvieron incluidos todo el personal del área de operaciones.
- Fueron excluidos de la muestra, los trabajadores que realizan las actividades de mantenimiento, limpieza y vigilancia.
- No se incluyeron en el estudio a los choferes y sus ayudantes.
- Se consideraron en el estudio a los trabajadores con una antigüedad mínima de 6 meses laborando en el área de transporte.
- El rango de edad de los encuestados fluctuaron entre los 19 a 35 años.
- No se incluyeron a los practicantes, que están bajo la ley de modalidad formativa Ley 28518.

Por lo tanto, según los criterios de inclusión y exclusión, la población estuvo conformada por 43 trabajadores del área de operaciones.

**Tabla 7**

*Planilla del área de Operaciones*

Puestos	Personas
1. Transportistas	17
2. Supervisores	08
3. Ayudantes	06
4. Inspectores	03
5. Administrativos	09
Total, de la muestra	43

Fuente: Empresa Transportes YAC SAC

Según la muestra, este fue probabilístico estratificado de acuerdo con los objetivos de la investigación, se calcula de manera aleatoria simple.

Se consideraron los siguientes datos:

- Nivel de confianza elegido (z) .....02
- % de inasistencia (p) ..... 10
- % de asistencia (q)..... 95%
- Población (n) .....43
- Error permitido (e) .....04

Para calcular la muestra, se aplica la fórmula de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,5 \times 0,5 \times 43}{0,05 \times 41 + 3,84 \times 0,5 \times 0,5}$$

Reemplazando valores en la fórmula se obtuvo la muestra siendo:

$$n = \frac{40,33}{1,062} = 38 \text{ trabajadores}$$

De este modo, se encuestaron a 38 trabajadores. Asimismo, se determinó la cantidad de trabajadores encuestados por área de trabajo, aplicando la técnica del muestreo estratificado:



**Tabla 8**

*Distribución de la muestra estratificada*

<b>Puestos</b>	<b>N1</b>	<b>M/N = factor</b>	<b>Factor x N1</b>	<b>M1</b>
• Transportistas	17	38 / 43 = 0.857	0.857 x 17	15
• Supervisores	08	38 / 43 = 0.857	0.857 x 08	07
• Ayudantes	06	38 / 43 = 0.857	0.857 x 06	05
• Inspectores	03	38 / 43 = 0.857	0.857 x 03	03
• Administrativos	08	38 / 43 = 0.857	0.857 x 08	07
<b>Total (N)</b>	<b>43</b>			<b>38</b>

Fuente: Elaboración propia

Por último, a sugerencia de la asesora quien recomendó considerar la muestra a toda la población, de este modo, se encuestaron a los 43 colaboradores de los 6 puestos de trabajo de la empresa Transporte YAC.

### **3.3 Técnicas para recopilar información**

Mediante una encuesta, se utilizó como técnica para obtener información y estuvo dirigido a una muestra de 38 trabajadores del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC del distrito de Pachacamac en Lima. En cuanto al instrumento, se utilizó un cuestionario estructurado, compuesto por 54 preguntas que permiten determinar la relación de las variables: comunicación interna y productividad de los trabajadores en el departamento de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

#### **3.1.1 Confiabilidad del instrumento**

Para la confiabilidad del instrumento, se utilizó el valor Alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, la misma que establece que existe transparencia del instrumento aplicado en el estudio; en donde el uso del coeficiente es conocida y

sencilla para estimar la consistencia interna del instrumento y una aproximación para validar el valor del constructo de la escala de medición.

La investigación cuenta con un nivel de fiabilidad desde los valores de aceptable hasta excelente.

**Tabla 9**

*Valoración de la Fiabilidad*

Intervalo de valor Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad del ítem
$0 \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq a < 0.9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq a < 0.6$	Pobre
$0 < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia

De este modo, con la finalidad de medir la confiabilidad de la herramienta se obtuvo un indicador Alfa de Cronbach encuestado a 43 trabajadores, obteniendo los siguientes resultados y utilizando el software estadístico SPSS versión 28.

**Tabla 10**

*Análisis de Alpha de Cronbach*

Alfa de Cronbach	# elementos
0,913	54

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach obtenido fue de  $\alpha=0,913$  que muestra que los resultados del instrumento son Excelente, además, los ítems que se desarrollaron en el trabajo de campo son consistente y fiables.

### 3.1.2 Validez del instrumento

Para dar validez al instrumento se utilizó como técnica la valoración del criterio de expertos, obteniéndose una opinión acertada de profesionales con trayectoria en el tema, siendo expertos reconocidos y cualificados quienes valoraron mediante una plantilla de validación de juicio de 3 expertos.

De esta manera, los expertos evaluaron el instrumento en donde comprobaron la suficiencia, claridad y coherencia para cada ítems de que conforman el cuestionario proponiendo algunas recomendaciones para asegurar un mejor entendimiento por parte de los encuestados y que están se completen sin ningún inconveniente.

#### Tabla 11

*Validez del instrumento por valoración de expertos*

Datos del experto	Ocupación	Resultados
Mg. Onchi Miura, Daniel	Docente Posgrado	Aplicable
Mg. Yupanqui Rodas, Max	Docente Posgrado	Aplicable
Mg. Evelyn Arauzo Valdivia	Docente Posgrado	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los evaluadores quienes fueron dos docentes magister que laboran en la escuela de postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP); y un docente magister de la escuela de postgrado del SENATI, quienes afirmaron que el instrumento tuvo un resultado de aplicable.

### 3.4 Técnicas estadísticas para procesar la información subtema

El presente estudio aplicó los procedimientos siguientes:

1. Se reservó una reunión con el gerente de la empresa para solicitar el permiso necesario para realizar la encuesta, acordándose a realizar la encuesta dentro de las instalaciones de la empresa.

2. Se realizó la encuesta según la muestra estratificada, encuestando a cada una de las personas necesarias para el desarrollo del análisis, finalizando la encuesta se tabularon los datos en una matriz utilizando el MS Excel.
3. A través, de la matriz de tabulación se depuró la información e importaron los datos hacia el software estadístico SPSS Ver. 28, para el análisis de fiabilidad, descriptivo e inferencial.
4. Para el análisis inferencial se contrastaron las hipótesis de estudio, mediante la prueba normalidad de las variables y la correlación Rho de Spearman, para determinar el grado de relación de las variables, utilizando el software estadístico SPSS.

**Tabla 12**

*Niveles de correlación de Rho Spearman*

Nivel de relación	Relación directa	Relación indirecta
Muy alta	0.90 a 1.00	- 0.90 a - 1.00
Alta	0.70 a 0.90	- 0.70 a - 0.90
Moderada	0.40 a 0.70	- 0.40 a - 0.70
Baja	0.20 a 0.40	- 0.20 a - 0.40
Muy Baja	0.00 a 0.20	- 0.00 a - 0.20

Fuente: Elaboración propia

- Cuando el valor es  $< 0$ , hay una correlación (-), las variables se asocian de manera inversa.
- Cuánto el valor se aproxima a  $-1$ , > será su fuerza de relación invertida.
- Cuando el valor se acerca a  $> 0$ , existe correlación positiva, existe una asociación de manera directa.
- Cuanto más cerca al valor  $+1$ , más alta será la asociación de las variables.
- Cuando la correlación es  $= 0$ , no existe relación lineal de las variables.

### **3.5 Aspectos éticos**

La investigación se diseña según lo establecido por la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos en la Universidad de San Martín de Porres, dispuesto mediante Resolución Rectoral Nro. 1375-2015-CU-R en donde se siguen las normas del Manual para elaborar trabajos de investigación, establecida por el Consejo Universitario, además, cada párrafo y gráfico utilizado se colocaron sus citas según las normas APA sexta edición; de este modo, la presente investigación es propiedad única del investigador.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

En el siguiente capítulo se detalla el resultado derivado del cuestionario elaborado por el propio investigador en base a una escala de Likert de cinco puntos a 54 preguntas aplicadas para 43 trabajadores del área de operaciones en la empresa Transportes YAC SAC ubicado en el distrito de Pachacamac en Lima, asimismo, se incluyen el análisis de la prueba de normalidad, análisis descriptivo y correlacional.

#### 4.1.1 Descripción de la muestra

La encuesta estuvo dirigida a los trabajadores que laboran en el área de operaciones de la empresa Transportes YAC SAC, se muestran los resultados según el área y cargo que ocupa, años que labora en la empresa, edad y género del encuestado.

#### Área de trabajo del encuestado

**Tabla 13**

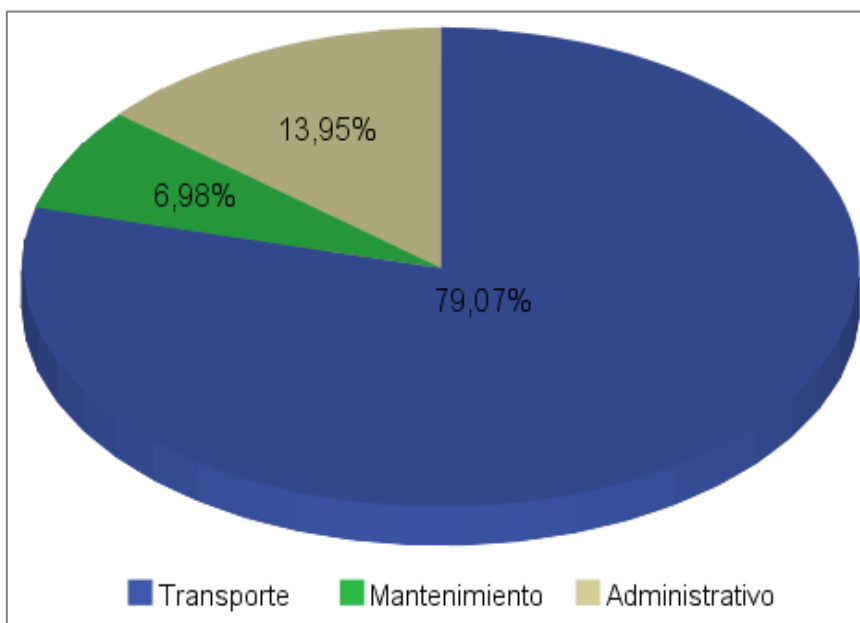
*Tabla de frecuencia según el área de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Transporte	34	79,07%	79,07%
Mantenimiento	3	6,98%	86,05%
Administrativo	6	13,95%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 2:**

*Grafica según el cargo que ocupa*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según se observa en la tabla 13 y figura 2, que el 79.07% (34 personas) de encuestados pertenecen al área de transporte, siendo estos quienes predominan en la investigación, 14% son del área administrativa (6 personas) y 7% laboran en el área de mantenimiento, dichas unidades de trabajo conforman el departamento de operaciones en la empresa transportes YAC SAC en el distrito de Pachacamac.

### **Cargo que ocupan los encuestados**

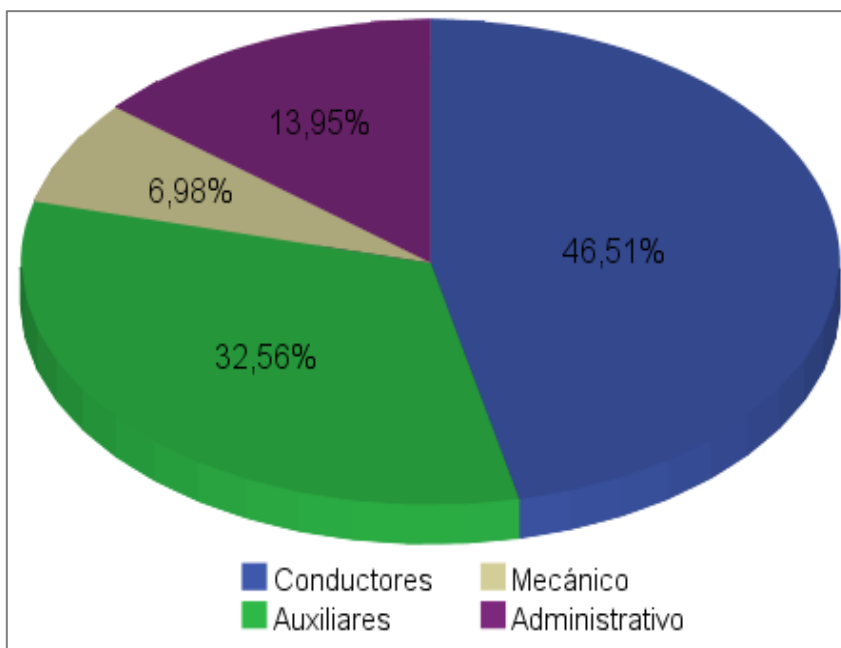
**Tabla 14**

*Tabla de frecuencia según el cargo que realizan*

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Conductor	20	46,51%	46,51%
Auxiliares	14	32,56%	79,07%
Mecánico	3	6,98%	86,05%
Administrativo	6	13,95%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 3:**  
Gráfica según el cargo que realizan



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 14 y figura 3, se muestra que predomina el cargo de Conductores en la encuesta, en donde 46.51% de encuestados (20 personas) realizan las funciones de choferes de carga; 32.60% (14 personas) asisten a los conductores como auxiliares de carga; 14.0% de encuestados (6 personas) son administrativos; por último, 7% de encuestados (3 personas) son mecánicos.

**Tabla 15**

*Tabla de frecuencia en años de experiencia laboral*

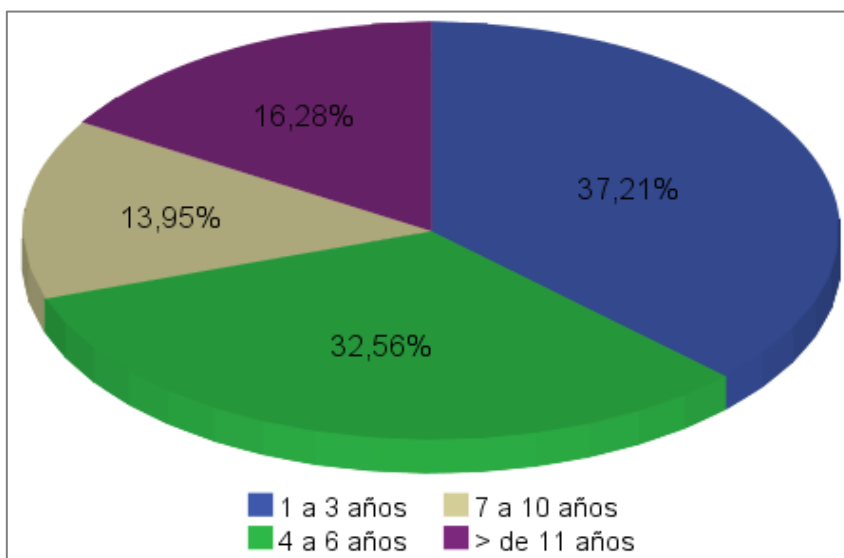
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
1 a 3 años	16	37,21%	37,21%
4 a 6 años	14	32,56%	69,77%
7 a 10 años	6	13,95%	83,72%
> de 11 años	7	16,28%	100,00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada



**Figura 4:**

*Gráfica según años de experiencia laboral*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 15 y figura 4, se observa que predomina el rango de 1 a 3 años como experiencia laboral en la empresa, en donde el 37.21% de encuestados (16 personas) pertenecen al rango de 1 a 3 años como antigüedad en la empresa; 32.6% de encuestados (14 personas) forman parte del rango de 4 a 6 años; 16.28% (7 personas) pertenecen al rango de mayor a 11 años trabajando en la empresa, por último, 14.0% de encuestados (6 personas) tienen el rango de 7 a 10 años como experiencia laboral en la empresa Transportes YAC SAC.

**Tabla 16**

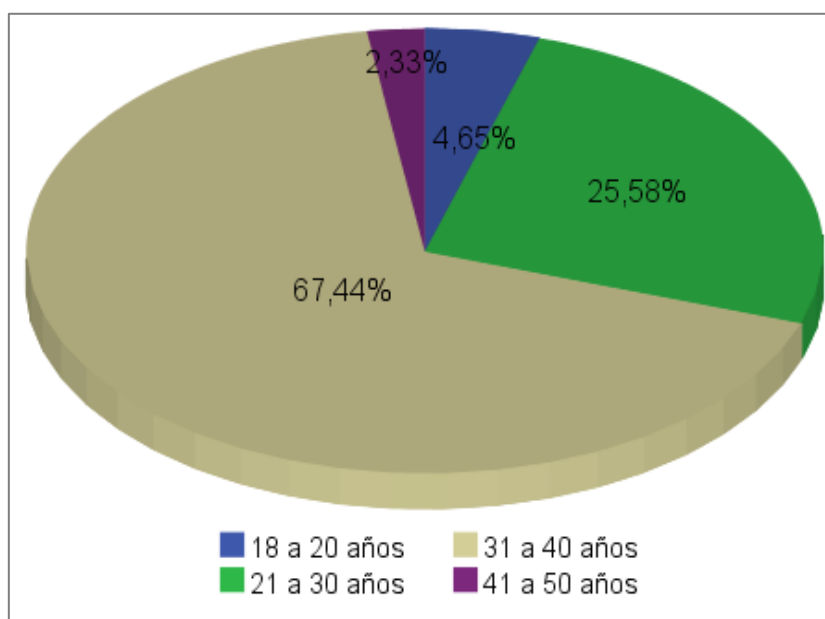
*Tabla de frecuencia según la edad del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
18 a 20 años	2	4,65%	4,65%
21 a 30 años	11	25,58%	30,23%
31 a 40 años	29	67,44%	97,67%
41 a 50 años	1	2,33%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 5:**

*Gráfica según género del encuestado*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 16 y figura 5, se observa que predomina el grupo de edad 31 a 40 años de encuestados en el área de operaciones, en donde el 67.44% de encuestados (29 personas) pertenecen al rango de edad de 31 a 40 años; 25.58% de encuestados (11 personas) pertenecen con un rango de edad que comprende de 21 a 30 años; 4.65% de encuestados (2 personas) pertenecen al rango de edad de 18 a 20 años; por último, 2.33% de encuestados (1 persona) pertenece al grupo de edad entre los 18 a 20 años, siendo el menor rango.

**Tabla 17**

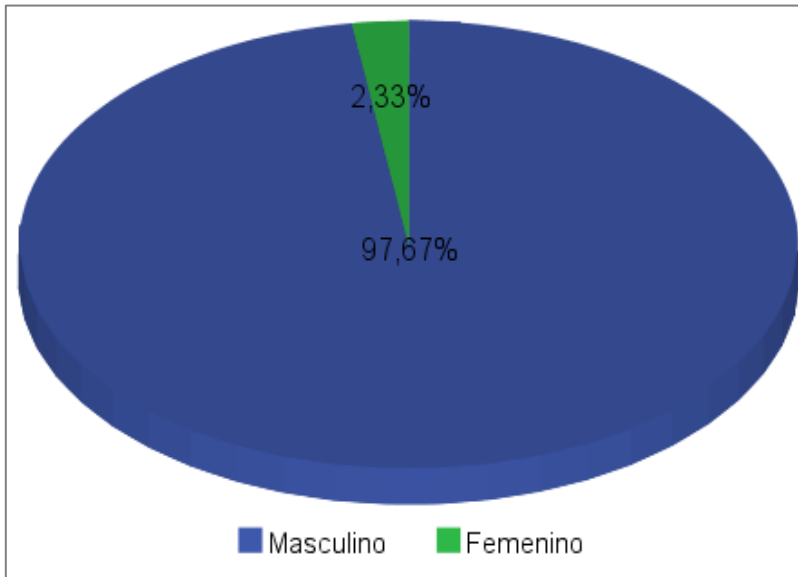
*Tabla de frecuencia según género del encuestado*

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Masculino	42	97,67%	97,67%
Femenino	1	2,33%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 6:**

*Gráfica según género del encuestado*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 17 y figura 6, se observa que predomina el género masculino en la encuesta realizada en el área de operaciones, en donde el 97.67% de encuestados (42 personas) pertenecen al género masculino, en cambio, 2.3% de encuestados (1 persona) figuran en el género femenino.

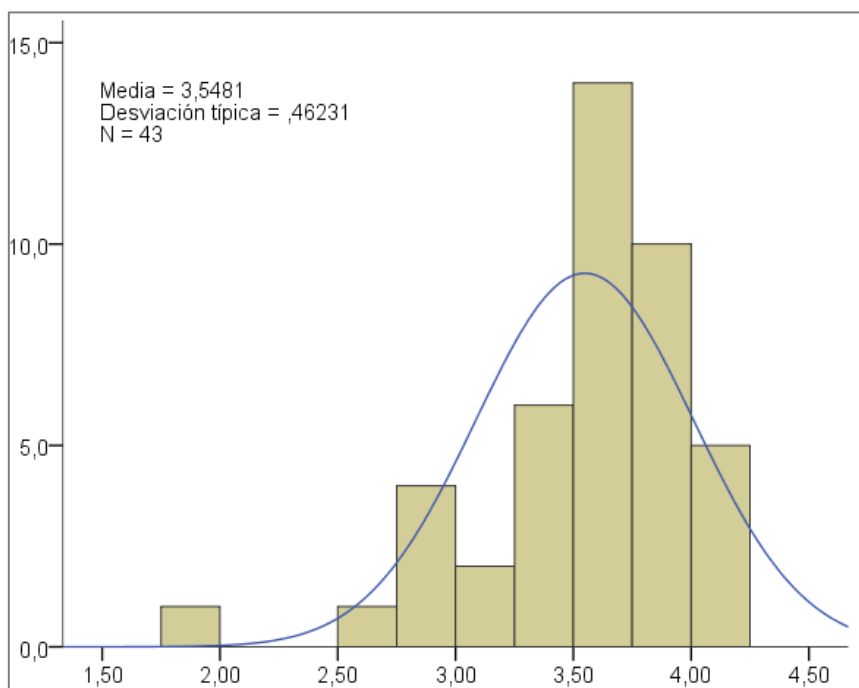
En base a lo planteado, se presentan los resultados agrupados para cada variable y sus dimensiones según un análisis exploratorio.

## 4.1.2 Análisis Exploratorio de Datos

### Dimensión: Productividad

#### Figura 7:

*Histograma de la variable Productividad*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

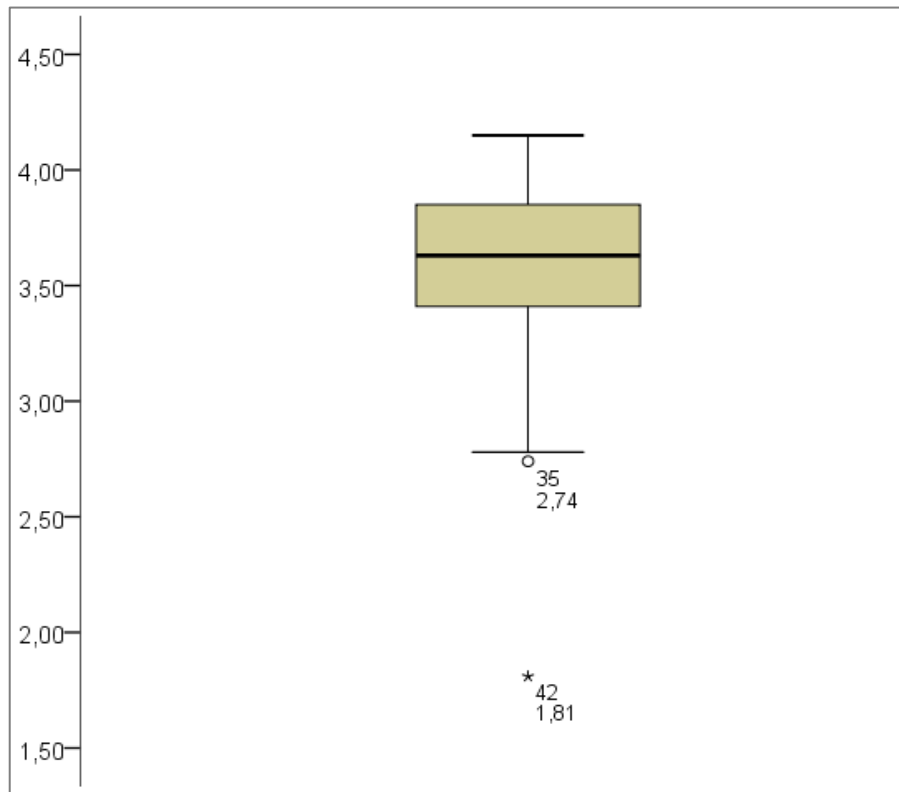
Según la figura 7 se presenta el histograma de frecuencia de la variable: productividad, donde se observa la variabilidad y la distribución de frecuencia para un conjunto de datos ( $N = 43$ ), la misma que obtuvo una media aritmética igual a  $\bar{x} = 3.5481$  que representa el valor promedio de los datos de 43 encuestas.

Asimismo, se observa que la forma de los datos asociados de la variable productividad presentan una distribución asimétrica positiva y muestran datos atípicos en los valores 1.5 a 2.0.

En cuanto a la desviación típica obtuvo, la variable productividad obtuvo un valor  $\sigma = 0.46231$ , en donde la mayoría de los valores según la encuesta están entre el intervalo de 3.08579 y 4.01041.

**Figura 8:**

*Diagrama de BoxPlot de la variable Productividad*



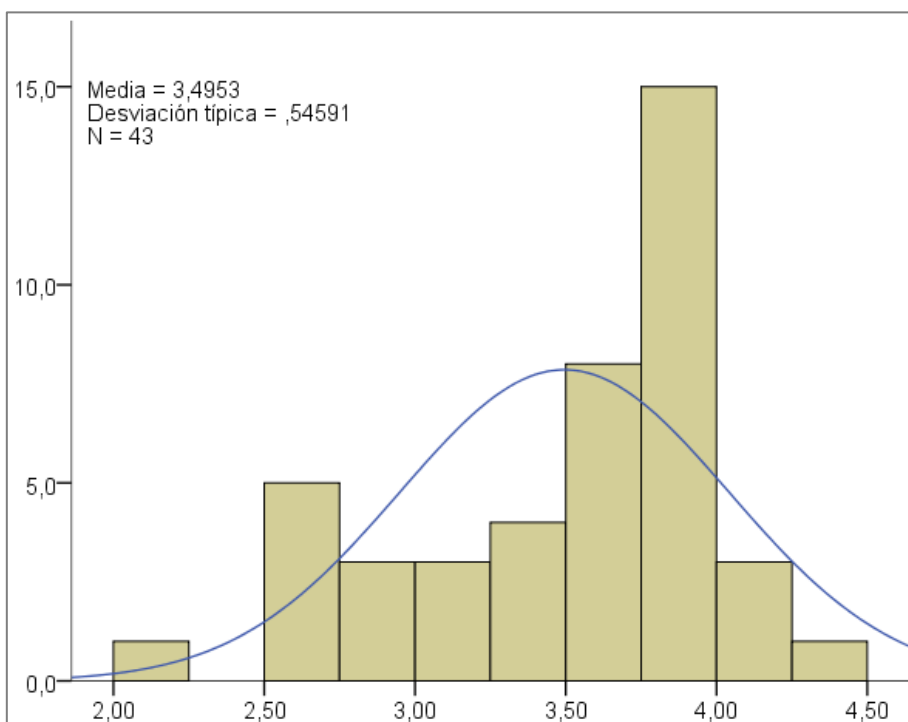
Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Mediante la figura 8, se muestra el diagrama de caja o BoxPlot con datos asociados en la variable productividad, que indica una distribución asimétrica o positiva o a la derecha, donde se observan 2 valores discordantes (outliers) en la posición o número de caso 35 y 42 con una media entre 1.81 y 2.74 respectivamente en el cuartil lado extremo inferior. Su permanencia no haría ningún efecto negativo con los resultados del análisis estadístico para el presente estudio.

## Dimensión: Comunicación Interna

Figura 9:

*Histograma de la variable Comunicación Interna*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

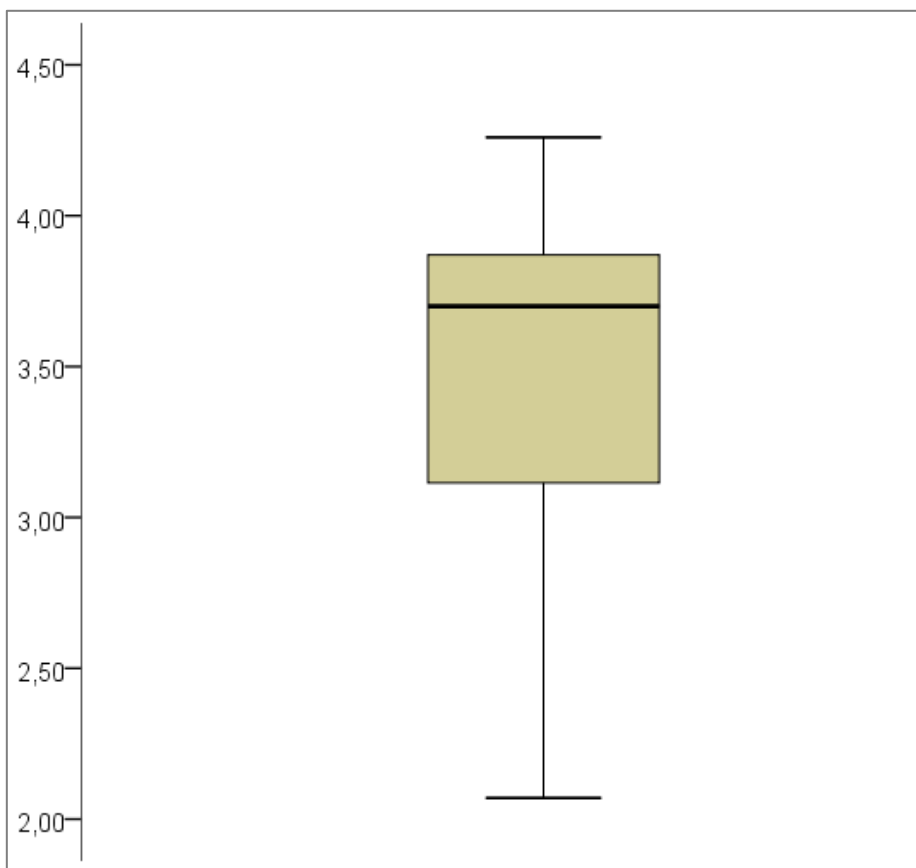
En la figura 9, el histograma de frecuencia de Comunicación Interna, se observa una variabilidad y la distribución de frecuencia para un conjunto de datos ( $N = 43$ ), la misma que obtuvo una media aritmética igual a  $\bar{x} = 3,4953$  que representa el valor promedio de los datos de 43 encuestas.

Asimismo, se observa que la forma de los datos asociados de la variable Comunicación Interna presentan una distribución asimétrica positiva y muestran datos atípicos a partir de los valores 2.0.

En cuanto, a la desviación típica de la variable Comunicación Interna, la misma que según la encuesta obtuvo un valor  $\sigma=0.54591$  y la mayoría de los valores están entre el intervalo de 2.94939 y 4.04121.

**Figura 10:**

*Diagrama de BoxPlot de variable Comunicación Interna*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Mediante la figura 10 se muestra el diagrama de caja y bigotes con los datos asociados a la variable comunicación interna, que indica una distribución asimétrica negativa o a la izquierda, donde no aparecen ningún valor discordante (*outliers*) tanto en los cuartiles extremo inferior y superior en el presente estudio.

#### **4.1.3 Análisis Descriptivo**

A continuación, se muestra un análisis estadístico descriptivo con las variables productividad y comunicación interna, que incluyen la descripción de la tabla de

frecuencia por variable, asimismo se describen sus dimensiones utilizadas para ambas variables.

### **Análisis descriptivo de la variable 1: Productividad**

**Tabla 18**

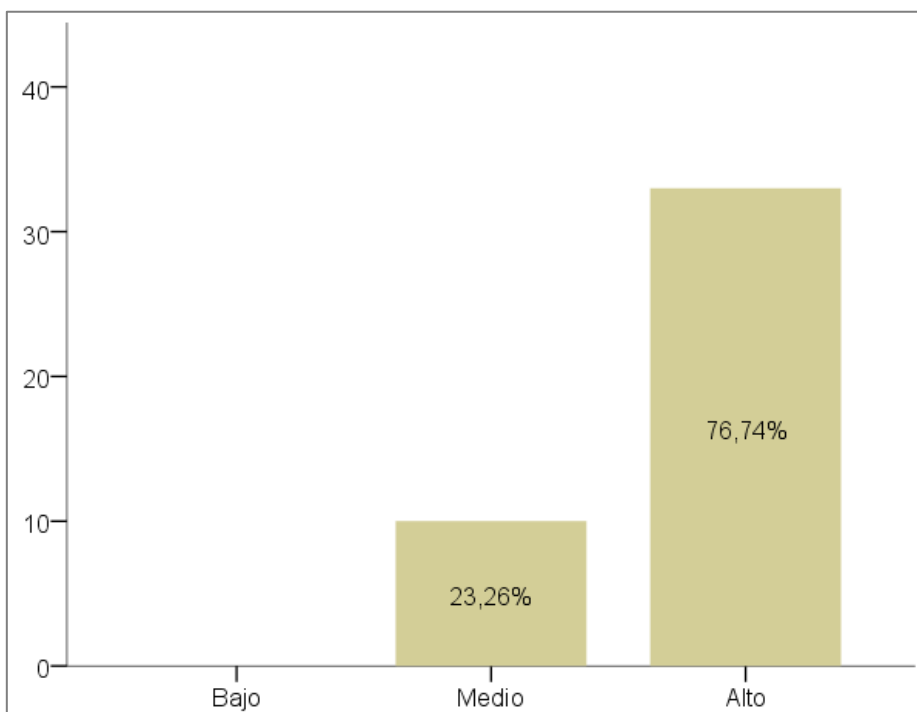
*Tabla de frecuencia variable Productividad*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0%	0,0%
Medio	10	23,26%	23,26%
Alto	33	76,74%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 11:**

*Representación gráfica de la variable Productividad*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada



Según la tabla 18 y la figura 11 se muestra que 76.74% (33 encuestados) califican la productividad del área de operaciones en el nivel alto, y 23.28% (10 encuestados) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en la productividad desde la perspectiva de los trabajadores del área, lo mismo que evidencia altos niveles en las dimensiones: eficiencia, eficacia, pero en su efectividad se obtuvo un nivel en medio y alto.

### Dimensión 1: Eficiencia

**Tabla 19**

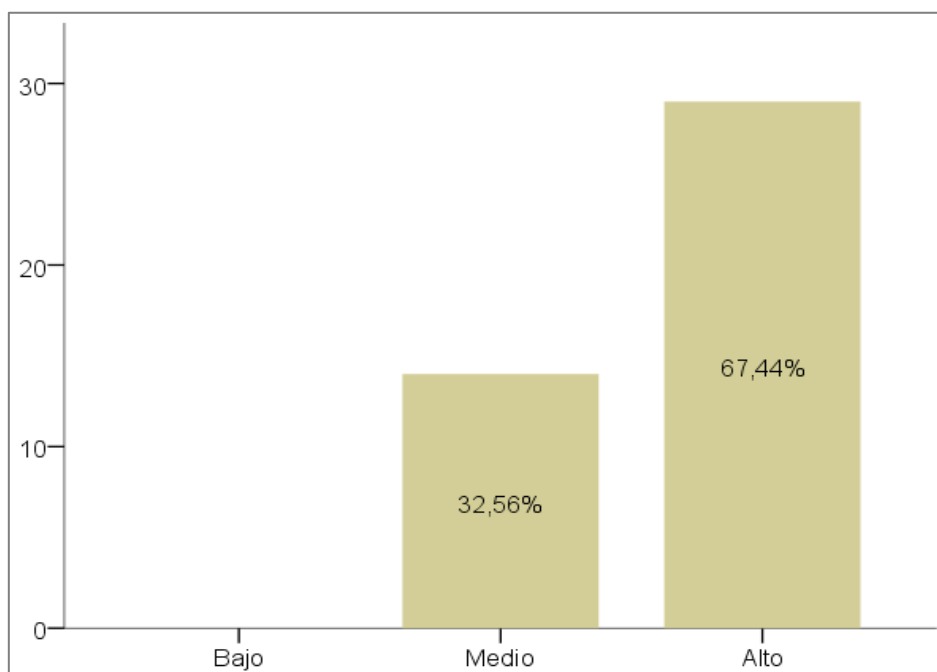
*Tabla de frecuencia de la dimensión Eficiencia*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0,00%	0,00%
Medio	14	32,56%	32,56%
Alto	29	67,44%	100,00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 12:**

*Representación gráfica de la dimensión Eficiencia*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 19 y la figura 12 se muestra que 67.44% (29 encuestados) califican la dimensión eficiencia del área de operaciones en el nivel alto, y 32.56% (14 encuestados) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en su eficiencia desde la perspectiva de los trabajadores del área, debido que en el área de operaciones cumplen con los planes según las fechas propuestas, los objetivos planteados, siendo eficiente con los recursos asignados que dispone la empresa, aunque en situaciones de ocurrencias comunican y documentan a todas las áreas involucradas las medidas correctivas realizadas.

## **Dimensión 2: Eficacia**

**Tabla 20**

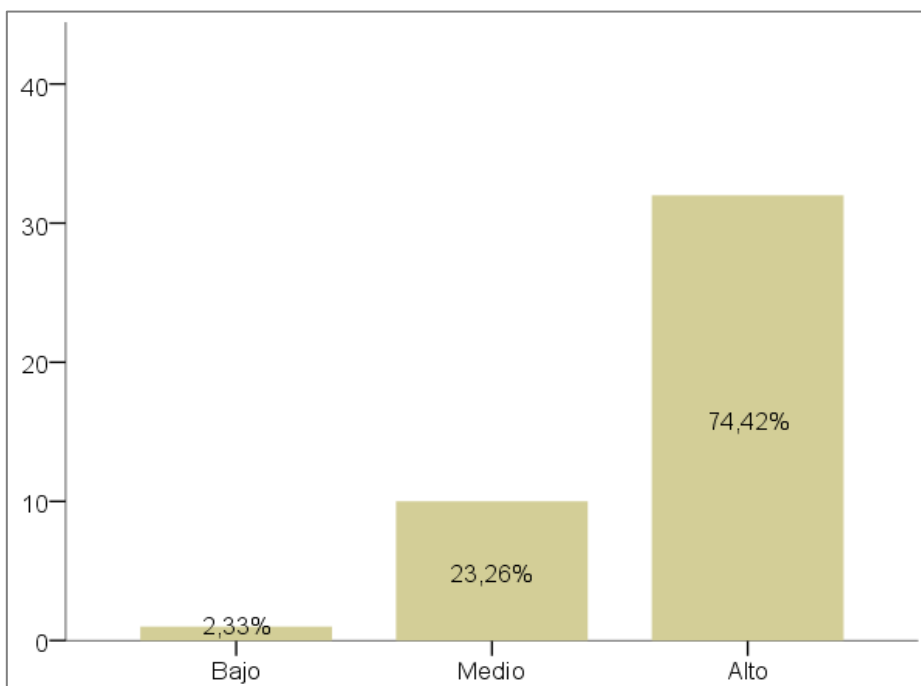
*Tabla de frecuencia dimensión Eficacia*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	1	2,33%	2,33%
Medio	10	23,26%	25,59%
Alto	32	74,41%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 13:**

*Representación gráfica de la dimensión Eficacia*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 20 y la figura 13 se muestra que 74.42% (32 encuestados) califican la dimensión eficacia del área de operaciones en el nivel alto, y 23.26% (10 encuestados) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en su eficacia desde la perspectiva de los trabajadores del área, debido que en el área de operaciones la realización de los planes trazados se efectúa siempre en su totalidad, de este modo el logro de objetivos satisface el crecimiento laboral de los trabajadores, esto es debido que las actividades a realizar durante el día es programada con anticipación

### Dimensión 3: Efectividad

**Tabla 21**

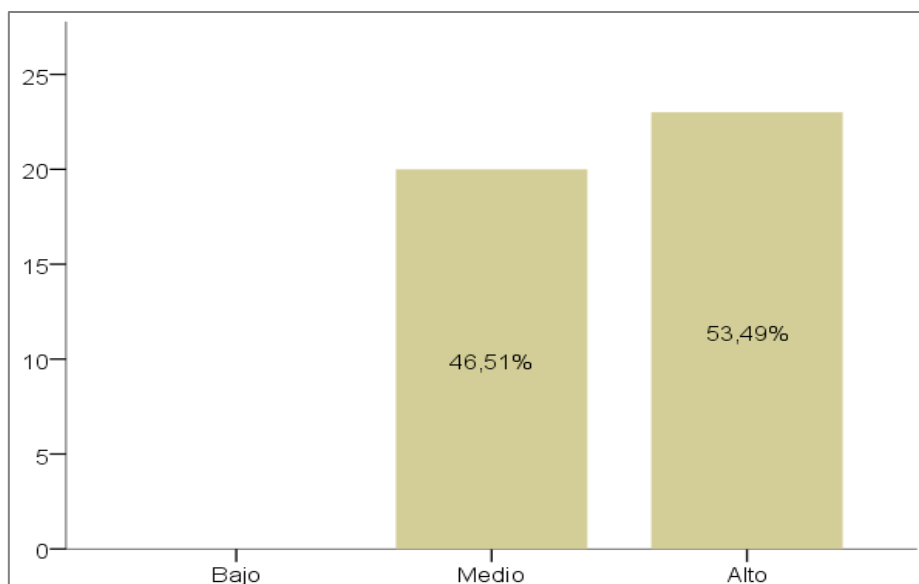
*Tabla de frecuencia dimensión Efectividad*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0,00%	0,0%
Medio	20	46,51%	46,51%
Alto	23	53,49%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 14:**

*Representación gráfica de la dimensión Efectividad*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 21 y la figura 14 se muestra que 53.49% (23 encuestas) califican la dimensión efectividad del área de operaciones en el nivel alto, y 46.51% (20 encuestas) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en su efectividad desde la perspectiva de los trabajadores del área, debido que en el área de operaciones las tareas programadas son asignadas a los trabajadores considerando su experiencia y dando un tiempo prudente para su realización; por último, los trabajadores del área están de acuerdo con las decisiones que toma la dirección respecto a la rotación de personal

asignándolos está en puestos claves según su formación y experiencia con las funciones que exige el cargo.

## Variable 2: Comunicación Interna

**Tabla 22**

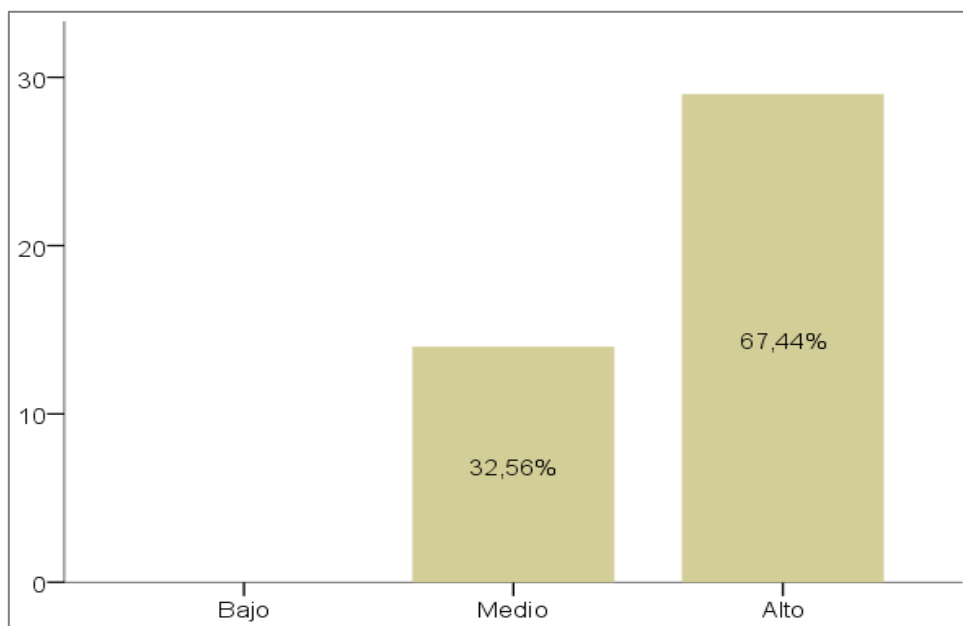
*Tabla de frecuencia variable Comunicación Interna*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0,0%	0,0%
Medio	14	32,6	32,6%
Alto	29	67,4	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 15:**

*Representación gráfica de la Comunicación Interna*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 22 y figura 15 se observa que el 67.44% (29 encuestados) califican la variable comunicación interna del área de operaciones en el nivel alto, y 32.56% (14 encuestados) en el nivel medio, lo que demuestra que

en el área predomina un alto nivel de comunicación interna desde la perspectiva de los colaboradores, lo mismo que evidencia un nivel alto en las dimensiones: control, motivación e información.

## Dimensión 1: Control

**Tabla 23**

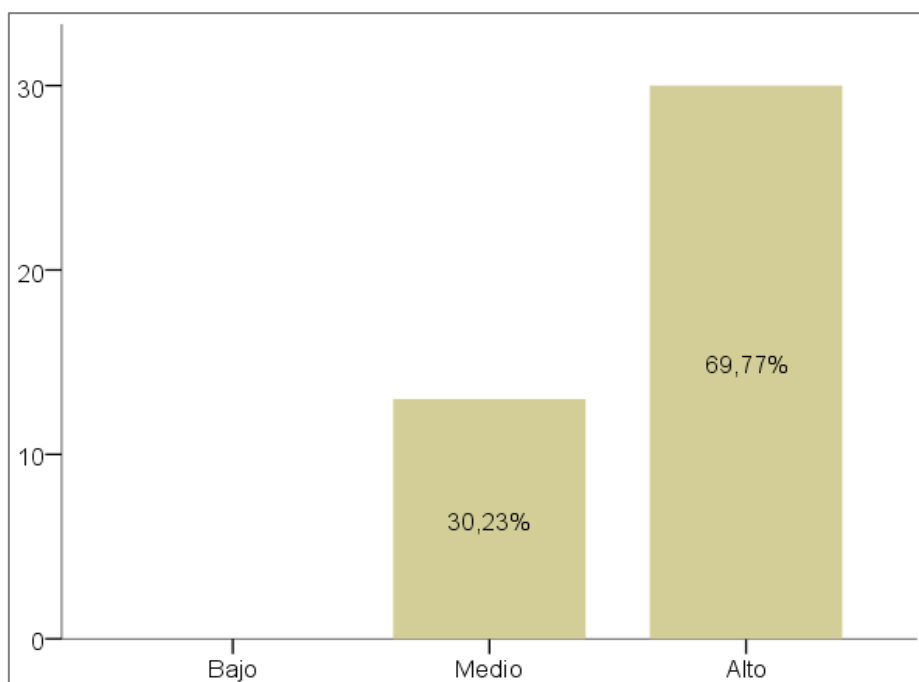
*Tabla de frecuencia dimensión Control*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0,00%	0,0%
Medio	13	30,23%	30,23%
Alto	30	69,77%	100,00%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 16:**

*Representación gráfica de la dimensión Control*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 23 y la figura 16 se muestra que 69.77% (30 encuestas) califican la dimensión control del área de operaciones en el nivel alto, y 30.23% (13 encuestas) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en cuando a la dimensión control desde la perspectiva de los trabajadores del área, debido que en el área de operaciones los trabajadores si

conocen las normas y procedimientos, misión y visión en la empresa, los trabajadores muestran un comportamiento adecuado para realizar sus propias funciones respetando los procedimientos de ejecución.

## Dimensión 2: Motivación

**Tabla 24**

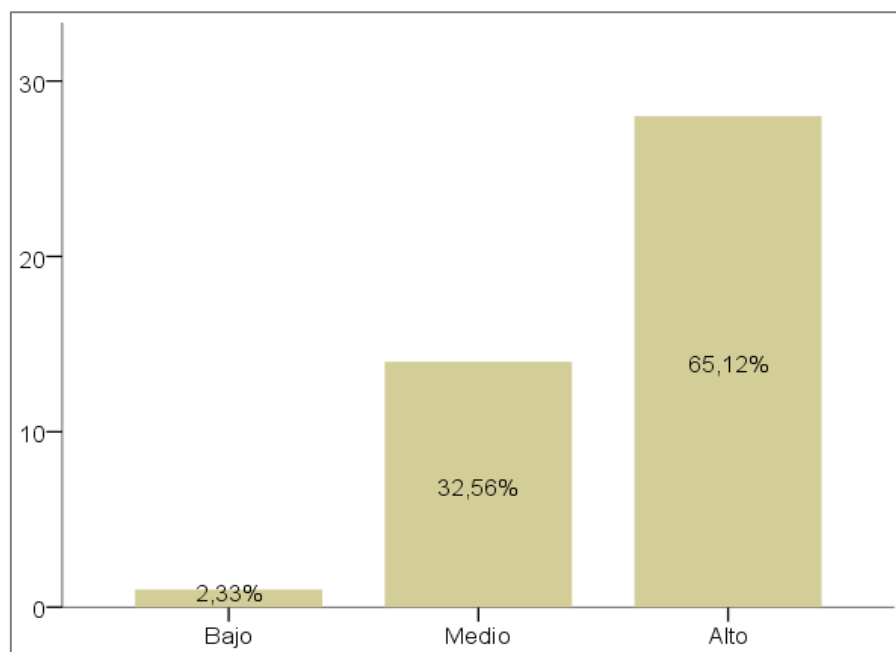
*Tabla de frecuencia dimensión Motivación*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	1	2,33%	2,33%
Medio	14	32,56%	34,89%
Alto	28	65,12%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 17:**

*Representación gráfica dimensión Motivación*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 24 y la figura 17 se muestra que 65.12% (28 encuestas) califican la dimensión motivación del área de operaciones en el nivel alto, y 32.56%



(14 encuestas) en el nivel medio, y 2.33% (1 encuesta) en el nivel bajo, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en cuando a la dimensión motivación desde la perspectiva de los trabajadores del área, debido que la dirección consideran las opiniones negativas hacia la empresa, de este modo efectúan estrategias para motivar que permiten mejorar los flujos de comunicación, en la empresa se impulsa el crecimiento profesional de sus trabajadores y realizan reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.

### **Dimensión 3: Información**

**Tabla 25**

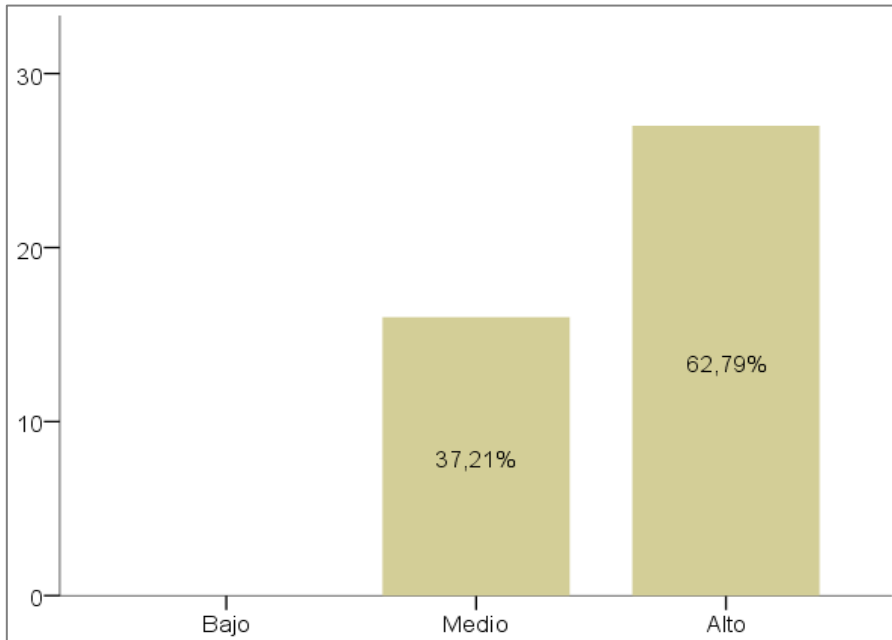
*Tabla de frecuencia de la dimensión Información*

Niveles	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	0	0,00%	0,00%
Medio	16	37,21%	37,21%
Alto	27	62,79%	100,0%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Figura 18:**

*Representación gráfica de la dimensión Información*



Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según la tabla 25 y la figura 18 se muestra que 62.79% (27 encuestas) califican la dimensión Información del área de operaciones en el nivel alto, y 37.21% (16 encuestas) en el nivel medio, lo que demuestra que en el área de operaciones predomina un nivel alto en cuando a la dimensión información según la perspectiva del colaborador en la unidad de estudio, debido que la entidad utiliza de manera correcta la comunicación formal, los trabajadores afirman que reciben toda la información necesaria para realizar bien su trabajo, y las reuniones grupales permiten aclarar dudas de los colaboradores.

#### 4.1.4 Contrastación de las hipótesis de estudio

##### Prueba de Normalidad

**Tabla 26**

*Prueba de Normalidad de la Productividad*

<b>Valor de Shapiro-Wilk</b>			
	Estadístico	gl.	Sig.
Productividad	0,875	43	0,000

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

**Tabla 27**

*Prueba de Normalidad de la Comunicación Interna*

<b>Valor de Shapiro-Wilk</b>			
	Estadístico	gl.	Sig.
Comunicación Interna	0,893	43	0,001

Fuente: Elaborado según la encuesta realizada

Según los datos en la tabla 26 y 27, que observa que los valores de la prueba de bondad de ajuste según Shapiro-Wilk no están distribuidos de manera normal, debido que muestra un nivel de significancia siendo menor a 5%, productividad (Sig.=0,000) y comunicación interna (Sig.= 0,001); de este modo, se aplicará la prueba de correlación Rho Spearman para contrastar las hipótesis y determinar la relación entre las variables de la investigación.

##### **Verificación de la contrastación de Hipótesis**

Se muestran el criterio de decisión para el tratamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna que permite determinar si estas presentan una distribución normal o no sigue una distribución normal.

- $H_0$ = Datos presenta una distribución normal
- $H_1$ = Datos no presenta una distribución normal

Asimismo, es conveniente indicar que el valor de significancia (Sig.) permite elegir qué hipótesis es adecuada para el investigador según los siguientes criterios con una significancia de 5% como margen de error.

- Cuando el valor de significancia (Sig. > 5%), se acepta  $H_0$ , y no se rechaza  $H_0$ , por lo tanto, los datos se distribuyen de manera normal.
- Cuando el valor de significancia (Sig. < 5%), no se acepta la  $H_0$ , y no se rechaza la  $H_1$ , de este modo, los datos no siguen una distribución normal.

Debido que los datos no siguen una distribución normal se aplica la prueba de correlación Spearman (Rho) para contrastar sus hipótesis:

**Hipótesis General:**

$H_0$ : No existe una relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

$H_1$ : Si existe una relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

**Tabla 28***Prueba de Correlación de Spearman de Hipótesis General*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Variable 1:</b>	Coeficiente de correlación	1	0,744 <sup>***</sup>
	Productividad	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	43	43
	<b>Variable 2:</b>	Coeficiente de correlación	0,744 <sup>**</sup>	1
	Comunicación Interna	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

<sup>\*\*\*</sup>. La correlación es significativa con un nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados según la tabla 28, muestra que existe un coeficiente de correlación  $r=0,744$  demostrando que existe un alto nivel de correlación con las variables, además muestra un nivel de sig. Bilateral = 0,00 quiere decir, presente un Pvalor < 5.0%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, por ello, se comprueba que si existe una relación positiva con las variables comunicación interna y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

### **Hipótesis específica 1**

#### **Prueba de correlación:**

H<sub>0</sub>: No existe una relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

H<sub>1</sub>: Si existe una relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

**Tabla 29***Prueba de Correlación de Spearman de Hipótesis Específica 1*

<b>Rho de Spearman</b>	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1	0,621***
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Comunicación Interna	N	43	43
		Coeficiente de correlación	0,621**	1
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

\*\*\*. Correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados en la tabla 29, muestra el valor de coeficiente de correlación  $r=0,621$  demostrando que una correlación de nivel moderada con las variables, además, muestra un nivel de sig. Bilateral = 0,000 quiere decir, que el p valor es  $< 5\%$ , de este modo, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna de acepta, por lo tanto, existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

**Hipótesis específica 2****Prueba de correlación:**

$H_0$ : No existe una relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

$H_1$ : Si existe una relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

**Tabla 30***Prueba de Correlación Rho de Spearman Hipótesis Especifica 2*

<b>Rho de Spearman</b>	Eficacia	Coefficiente correlación	1	0,481***
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	Comunicación Interna	N	43	43
		Coefficiente de correlación	0,481**	1
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	43	43

\*\*\*. Correlación significativa con un nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la tabla 30, se muestra que existe un valor de coeficiente correlación  $r=0,481$  que demuestra que existe un nivel de correlación Moderada con las variables de estudio, además, muestra un nivel de sig. bilateral = 0,001, quiere decir, que el p valor es  $< 5.0\%$ , de este modo, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, por lo tanto, existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

### Hipótesis específica 3

#### Prueba de correlación:

$H_0$ : No existe una relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

$H_1$ : Si existe una relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

**Tabla 31***Prueba de Correlación Rho de Spearman Hipótesis Específica 3*

<b>Rho de Spearman</b>	Efectividad	Coeficiente de correlación	1	0,677***
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Comunicación Interna	N	43	43
		Coeficiente de correlación	0,677**	1
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	43	43

\*\*\*. Correlación significativa con un nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados de la tabla 31, se observa que un valor de coeficiente correlación  $r=0,677$  que demuestra que existe un nivel de correlación moderada en las variables de estudio, además, muestra un valor de sig. bilateral = 0,000, quiere decir, que el p valor es  $< 5.0\%$ , de este modo, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, por lo tanto, si existe una relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad en el área de operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.



## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN**

### **5.1 Discusión de resultados**

En el presente capítulo, se muestran los resultados recopilados a partir del desarrollo del cuestionario elaborado por el propio investigador, con la finalidad de determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores del área de operaciones en la empresa transportes YAC SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.

Asimismo, según los datos obtenidos de una encuesta realizado a una muestra de 43 trabajadores en la sede Pachacamac en Lima, se encontró que las respuestas con mayor frecuencia de la encuesta han sido obtenidas con las opciones “Algo de acuerdo” y “Muy de acuerdo”, según ese orden. Siendo ello, que demuestran una mayor valoración según la escala de Likert de 5 puntos aplicadas, incluso casi todas los ítems presentadas fueron respondidas y se comprobaron las hipótesis de estudio planteadas.

Al respecto, se analizan las coincidencias, similitudes y diferencias de los hallazgos encontrados en el trabajo de campo versus los antecedentes nacionales e internacionales y algunas definiciones según el marco teórico aplicando el método de la triangulación, presentadas en las hipótesis general y específicas planteadas en la matriz de consistencia.

#### **5.1.1 Comunicación interna y la productividad laboral del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC**

Según la hipótesis general se encontró que existe una relación directa y positiva entre la variable independiente comunicación interna y la variable dependiente productividad laboral del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC

del distrito de Pachacamac en Lima con un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho=0,744$  que muestra un nivel de correlación Alta con las variables de estudio y un nivel de significancia  $p\text{ valor}=0,000$  siendo  $< 5,0\%$ ; estos valores tiene similitud con el estudio propuesto por (Tomapasca, 2017) que hace referencia en la hipótesis principal que determina una relación directa y positiva con la variable comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores administrativos en la unidad del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Universidad La Molina, periodo 2017, con un valor de correlación Rho de Spearman  $rho=0.732$  mostrando un nivel de correlación alta entre las variables y una significación  $p\text{ valor}=0,000$  menor a 0.05.

Asimismo, también se encontró similitud con los resultados de la investigación realizada por (Vidal, 2017) en donde se encontró que existe una relación directa y positiva entre las variables: comunicación interna y la productividad laboral, con una correlación de Spearman  $rho=0,503$  siendo moderada, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de  $p\text{ valor}=0,000$  que demuestra que  $p$  es menor a 0,05, lo que permite señalar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el periodo 2016. Por otro lado, se encontró similitud con la investigación propuesta por (Umaña, 2017) quien analizó la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal que labora en la cadena de restaurant de comida gourmet en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala, asimismo demostró que la comunicación interna si influye en la productividad laboral, debido que los colaboradores al recibir sus instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las labores, desempeñan con mayor

eficiencia y obtienen puntajes en sus indicadores de productividad, además, la comunicación interna es fluida para sus miembros en sentido descendente.

En cuanto a los resultados de las variables, se encontró que predomina un alto nivel de comunicación interna desde la perspectiva de los colaboradores con 67.44% y además predomina un alto nivel de productividad desde la perspectiva de los colaboradores con 76.74% siendo encuestados en el departamento de operaciones de la empresa Transportes YAC SAC en Lima. Dichos resultados que tienen cierta similitud con la investigación realizada por (Tomapasca, 2017) en donde solamente se encontró que el 25.8% de encuestados califican con un nivel alto y 47.6% con un nivel medio la variable comunicación interna, del mismo modo califican la variable productividad laboral con un 20.7% con un nivel alto y 58.5% en el nivel medio.

Asimismo, los resultados presentados por (Vidal, 2017) dirigido a los trabajadores de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, muestran ciertas semejanzas, debido que en la variable comunicación interna el 38% de encuestados presentan un nivel alto y 62% un nivel medio, y para la variable productividad laboral 58% presentan un nivel medio y 42% nivel alto. Por otro lado, los resultados presentando por (Roca, 2017) muestran también similitud, en donde el 41% de los docentes señalan que la comunicación interna en la Facultad de Ciencia de la Educación en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamán presenta un nivel alto.

### **5.1.2 Comunicación interna y la eficiencia del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC**

Según los resultados encontrados en base a la primera hipótesis específica en donde, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que existe relación positiva entre la comunicación interna y eficiencia del área de Operaciones en la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima, con un valor de correlación de Spearman  $\rho=0,621$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada con las variables, además muestra un nivel de significancia Sig. =0,000 siendo menor a 5%, siendo significativa. Dichos resultados tienen similitud con la investigación realizada por (Vidal, 2017) en donde los resultados del análisis estadístico confirman que existe una relación directa y positiva entre las variables comunicación interna y la eficiencia con un nivel de correlación  $\rho=0,569$  y una significancia de  $p=0,000$  que muestra que  $p$  es menor 0,01 siendo significativa. Asimismo, se encontró cierta similitud con la investigación realizada por (Umaña, 2017) quien afirma que la comunicación interna influye en la eficiencia del personal que labora en un restaurante de comida gourmet en la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala.

### **5.1.3 Comunicación interna y la eficacia del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC**

Según los resultados encontrados desde la segunda hipótesis, en donde se obtuvo que existe relación directa y positiva de la comunicación interna con la eficacia del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima, se observa que existe un coeficiente de correlación  $\rho=0,481$  demostrando que existe un nivel de correlación moderada entre las

variables, además muestra una significancia  $p$  valor=0,001 siendo  $<5\%$ ; dichos resultados tienen semejanzas con el estudio propuesto por (Vidal, 201), donde se encontró que existe una relación directa y positiva entre la comunicación interna y la eficacia de los trabajadores en el Servicio de Investigación Tutelar en la sede de Lima Norte – Callao en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables durante el 2016, asimismo, obtuvo un grado de correlación de Spearman  $\rho=0,456$  con una significancia  $p=0,001$  siendo menor a  $5\%$  permitiendo señalar que es significativa.

#### **5.1.4 Comunicación interna y la efectividad del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC**

Según los resultados encontrados desde la hipótesis tercera, en donde se comprobó la existencia de una relación positiva y directa de la comunicación interna con la efectividad del área de operaciones en la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima, se observa, además, que existe un coeficiente de correlación  $\rho=0,677$  demostrando un nivel de relación moderada con las variables y un nivel de significancia  $p$  valor=0,000 siendo  $<$  a  $5,0\%$ ; dichos resultados tienen similitud con la investigación propuesta por (Tomapasca, 2017) quien demostró también que existe una relación positiva y significativa con la comunicación interna y la efectividad de los trabajadores administrativos en la sede del Servicio Nacional de Sanidad Agraria de la Universidad La Molina durante el 2017 y obtuvo un coeficiente de correlación Spearman con un valor  $Rho=0,628$  que muestra un nivel de relación moderada con una significación  $Sig.=0,000$  siendo menor  $Pvalor=0,05$ .



## CONCLUSIONES

1. Existe una correlación directa y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ;  $r=0,621$ ) por lo que, se concluye que la eficiencia de los trabajadores se relaciona de manera directa y significativa con la comunicación interna en el área de operaciones de la Empresa Transportes YAC SAC, distrito de Pachacamac en Lima en el 2023. Es decir, cuanto mayor es el interés en mejorar la eficiencia laboral respecto al cumplimiento de los planes y la eficiente utilización de recursos mejor será la comunicación interna en la empresa.
2. Existe una correlación directa y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ;  $r=0,481$ ) por lo que, se concluye que la eficacia de los trabajadores se relaciona de manera directa y significativa con la comunicación interna en el área de operaciones de la Empresa Transportes YAC SAC, distrito de Pachacamac en Lima en el 2023. Es decir, cuanto mayor es el interés en mejorar la eficacia laboral en cuanto al cumplimiento de metas y logros de objetivos mejor será la comunicación interna en la empresa.
3. Existe una correlación directa y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ;  $r=0,677$ ) por lo que, se concluye que la efectividad de los trabajadores se relaciona de manera directa y significativa con la comunicación interna en el área de operaciones de la Empresa Transportes YAC SAC, distrito de Pachacamac en Lima en el 2023. Es decir, cuanto mayor es el interés en mejorar la efectividad laboral en cuanto a la toma de decisiones y solución de problemas mejor será la comunicación interna en la empresa.

4. Finalmente, existe una correlación directa y significativa ( $p=0.000 < 0.05$ ;  $r=0,744$ ) entre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores del área de operaciones en la Empresa Transportes YAC SAC en el distrito de Pachacamac en Lima durante el 2023. Es decir, cuando se mejora la productividad, también mejorará la comunicación interna de los trabajadores en la empresa.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la empresa de Transporte YAC SAC renovar los equipos de cómputo y mobiliarios en las oficinas administrativas con la finalidad de mejorar la eficiencia de los colaboradores, teniendo en cuenta que el 32.56% de trabajadores alcanzaron nivel medio de eficiencia.
2. A las jefaturas de la empresa de Transporte YAC SAC se les recomienda reasignar las actividades considerando sus habilidades y competencias a través de un mapeo de procesos y funciones con la finalidad mejorar la eficacia de los colaboradores, teniendo en cuenta que el 23.26% de los trabajadores califican en el nivel medio su eficacia.
3. Los directivos de la empresa de Transporte YAC SAC deben evaluar a todos los colaboradores por área para asegurar que conozcan sus funciones e identificar quienes necesitan inducción la misma que permitirá mejorar los niveles de efectividad en la empresa, teniendo en cuenta que 46.51% de trabajadores calificaron en el nivel medio su efectividad.
4. Los directivos de la empresa de Transporte YAC SAC deben implementar un sistema de comunicación interna como tableros de anuncios, periódicos internos, boletines de noticias, reuniones grupales que alcanzará a colaboradores administrativos y operativos con la finalidad de motivar al equipo de trabajo asegurando mejorar la comunicación interna y por ende la productividad laboral de los trabajadores.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilera, J. (2016). Entrevista a Jorge Aguilera, Phd. en Comunicación Organizacional de la Universidad Mayor de Santiago de Chile. *Rumbo Económico*. Lima.
- Andrade, H. (2015). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*: Editorial Netbiblo. 1ra. Edición. España
- Escudero, M. (2016). *Comunicación y atención al cliente*: Editorial Paraninfo. 2da. Edición. España.
- García, J. (2015). *La comunicación interna*: Ediciones Días de Santos. 3ra. Edición. España.
- Gaither, N. & Frazier. (2018). *Administración de la producción y operaciones*: Editorial Cengage Learning. 9na. Edition. España.
- Horomia, K. (2017). Thesis for the degree of Master of International Communication: *An Investigation of Internal Communication within the New Zealand Financial Sector*. University New Zealand. New Zealand.
- Ildfonso, G. (2015). *Marketing de los servicios*: ESIC Editorial. 6ta. Edición. España.
- Medina, W. (2021). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. *Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Molina, D. y Valera, C. (2020). Tesis para optar el título profesional de Maestría en Gestión del Talento Humano. *Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021*. Universidad Internacional SEK. Ecuador.
- Montes, M. (2019). Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. *Comunicación interna y productividad laboral en los*

*trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019.*  
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Ocampo, M. (2016). *Comunicación empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*: ECOE Ediciones. 2da. Edición. Colombia.

Rivera, I. (2019). Tesis para optar el título profesional de Magister en Recursos Humanos: *Ciencias de la Comunicación Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. Universidad de Montemorelos. México. Recuperado de:  
<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>

Roca, S. (2017). Tesis para optar el grado de Magíster en Educación: *Relación entre la comunicación interna y cultura organizacional en la facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga en Ayacucho*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Romeo, M. (2015). *Comunicación interna en la empresa*: Editorial Eureka Media. 2da. Edición. España.

Rojas, P. (2016). *La comunicación interna una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones*. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica.

Rus, G. (2018). *Economía del transporte*: Universidad de las Palmas. 2da. Edición. Ediciones Ilústrate. España.

Tomapasca, D. (2017). Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública: *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Umaña, A. (2017). Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración: *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Vidal, V. (2017). Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública: *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*. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

## **ANEXOS**

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Instrumento para recopilar datos**
- 4. Análisis de Alfa de Cronbach**
- 5. Plantilla validación de juicio de expertos**
- 6. Matriz de tabulación de datos en SPSS**
- 7. Evidencias de trabajo de campo**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC EN EL DISTRITO DE PACHACAMAC
LÍNEA INVESTIGACIÓN	MYPES Y EMPRENDIMIENTO
AUTOR:	BORIS CÓRDOVA ESCOBAL

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?	Determinar la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Existe una relación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	<b>Variable 1:</b> Productividad laboral  <b>Variable 2:</b> Comunicación interna	Eficiencia Eficacia Efectividad  Control Motivación Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Tipo:</b> Aplicada</li> <li>• <b>Alcance:</b> Correlacional</li> <li>• <b>Diseño:</b> No experimental</li> <li>• <b>Unidad de investigación:</b> Empresa Transporte Yac SAC</li> </ul>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Fuente de Información
¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficiencia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?	Identificar la relación de la comunicación interna y la eficiencia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficiencia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Eficiencia  Comunicación interna	Cumplimiento planes Recursos Resultados  Normas Procedimientos Comportamientos	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Herramienta:</b> Cuestionario estructurado
¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la eficacia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?	Identificar la relación de la comunicación interna y la eficacia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Existe relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Eficacia  Comunicación interna	Cumplimiento metas Logro objetivos Procesos  Compromiso Incentivos Participación	

¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la efectividad en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima?	Identificar la relación de la comunicación interna y la efectividad en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Existe relación positiva entre la comunicación interna y la efectividad en el área de Operaciones de la empresa Transporte Yac SAC en el distrito de Pachacamac en Lima.	Efectividad	Tiempo Toma de decisiones Solución de problemas	
			Comunicación interna	Tipos Frecuencias Necesidades	



## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Productividad laboral		
<b>Definición conceptual:</b> Ildefonso (2015). Define la productividad como una relación cuantitativa entre las salidas ( <i>output</i> ) y las entradas ( <i>input</i> ) en una fase de la producción de bienes o realización de servicios.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado		<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Dimensión 1 Eficiencia	Indicador 1: Cumplimiento o planes	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.</li> <li>Se siente motivado por la Dirección para cumplir su meta.</li> <li>La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.</li> </ul>
	Indicador 2: Recursos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.</li> <li>La Dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.</li> <li>Cuando necesita de la reposición de un recurso informático, se realiza dentro del tiempo prudente.</li> </ul>
	Indicador 3: Resultados	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.</li> <li>Los miembros del equipo colaboran para que los resultados en la producción sean positivos.</li> <li>Cuando obtiene resultados negativos, la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.</li> </ul>
Dimensión 2 Eficacia	Indicador 1: Cumplimiento o metas	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantengo una participación activa en la realización de actividades grupales.</li> <li>El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre en su totalidad.</li> <li>Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.</li> </ul>
	Indicador 2: Logro objetivos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.</li> <li>El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.</li> <li>Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.</li> </ul>
	Indicador 3: Procesos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad.</li> <li>Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.</li> <li>Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.</li> </ul>
Dimensión 3 Efectividad	Indicador 1: Tiempo	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.</li> <li>Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.</li> <li>Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.</li> </ul>
	Indicador 2: Toma de decisiones	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.</li> <li>Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.</li> <li>Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.</li> </ul>
	Indicador 3: Solución de problemas	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>La dirección ofrece opciones de solución respecto de los problemas a los trabajadores.</li> <li>Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.</li> <li>Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.</li> </ul>

Tabla 2: Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Comunicación interna		
<b>Definición conceptual:</b> García (2015). La comunicación es la transmisión de un mensaje desde un emisor hacia un receptor y se representa en cantidad de información, fuente, canal o medio, ruido o barreras y la retroalimentación.		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado		<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems del instrumento</b>
Dimensión 1 Control	Indicador 1: Normas	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce las normas y procedimientos en la empresa.</li> <li>• Conoce la misión, visión de la empresa.</li> <li>• Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.</li> </ul>
	Indicador 2: Procedimientos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.</li> <li>• Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.</li> <li>• Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.</li> </ul>
	Indicador 3: Comportamiento	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.</li> <li>• Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.</li> <li>• La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.</li> </ul>
Dimensión 2 Motivación	Indicador 1: Compromiso	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.</li> <li>• Escucha opiniones negativas de la empresa.</li> <li>• Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.</li> </ul>
	Indicador 2: Incentivos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.</li> <li>• Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.</li> <li>• En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.</li> </ul>
	Indicador 3: Participación	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.</li> <li>• La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.</li> <li>• Asiste a reuniones extralaborales para mejorar el compañerismo.</li> </ul>
Dimensión 3 Información	Indicador 1: Tipos	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.</li> <li>• La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.</li> <li>• La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.</li> </ul>
	Indicador 2: Frecuencias	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.</li> <li>• Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.</li> <li>• Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.</li> </ul>
	Indicador 3: Necesidades	Compuesta por 3 preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.</li> <li>• La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.</li> <li>• Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.</li> </ul>

### ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA RECOPIRAR DATOS

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO						
Autor del Instrumento:		BORIS CÓRDOVA ESCOBAL						
Población:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN
				1	2	3	4	5
Productividad laboral	Eficiencia	Cumplimiento o planes	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.					
			Se siente motivado por la dirección para cumplir su meta.					
			La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.					
		Recursos	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.					
			La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.					
			Cuando necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente.					
		Resultados	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.					
			Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos.					
			Cuando obtiene resultados negativos la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.					
	Eficacia	Cumplimiento o metas	Mantengo una participación en la realización de actividades grupales.					
			El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre a la totalidad.					
			Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.					
		Logro objetivos	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.					
			El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.					
			Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.					
	Procesos	Las tareas para realizar durante el día son programadas con anterioridad.						
		Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.						
		Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.						
	Efectividad	Tiempo	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.					
			Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.					
			Las tareas para realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.					
Toma de decisiones		Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.						
		Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.						
		Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.						

Comunicación interna	Solución de problemas	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores.						
		Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.						
		Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.						
	Control	Normas	Conoce las normas y procedimientos en la empresa.					
			Conoce la misión, visión de la empresa.					
			Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.					
		Procedimientos	Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.					
			Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.					
			Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.					
		Comportamientos	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.					
			Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.					
			La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.					
	Motivación	Compromiso	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.					
			Escucha opiniones negativas de la empresa.					
			Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.					
		Incentivos	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.					
			Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.					
			En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.					
		Participación	La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.					
			La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.					
			Asiste a reuniones extralaborales para mejorar el compañerismo.					
	Información	Tipos	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.					
			La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.					
			La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.					
		Frecuencias	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.					
			Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.					
			Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.					
Necesidades		Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.						
		La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.						
		Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.						

#### ANEXO 4: ALPHA DE CRONBACH (ELEMENTOS TOTALES)

	Media de la escala si se elimina elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.	186,30	654,978	,524	,910
2. Se siente motivado por la dirección para cumplir su meta.	186,40	661,054	,448	,911
3. La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.	186,49	664,351	,321	,912
4. Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.	186,74	666,385	,265	,912
5. La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.	186,60	665,435	,295	,912
6. Cuando necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente.	186,53	657,969	,446	,911
7. Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.	186,77	666,945	,240	,913
8. Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos.	186,53	664,017	,303	,912
9. Cuando obtiene resultados negativos la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.	186,70	664,787	,293	,912
10. Mantengo una activa participación en la realización de actividades grupales.	186,53	657,207	,405	,911
11. El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre a la totalidad.	186,53	658,731	,387	,911
12. Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.	186,98	651,833	,510	,910
13. El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.	186,86	660,837	,339	,912
14. El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.	186,56	670,681	,183	,913
15. Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.	186,37	671,573	,233	,912
16. Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad.	186,70	657,311	,393	,911
17. Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.	186,47	664,302	,308	,912
18. Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.	186,40	652,959	,472	,910
19. La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.	186,56	654,443	,479	,910
20. Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.	186,86	667,885	,274	,912
21. Las tareas para realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.	187,00	665,286	,252	,913
22. Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.	186,91	657,753	,386	,911
23. Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.	186,67	660,130	,367	,911
24. Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.	186,30	659,359	,490	,910
25. La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores.	186,58	659,535	,405	,911
26. Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.	186,98	663,738	,304	,912

27. Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.	186,88	653,058	,389	,911
28. Conoce las normas y procedimientos en la empresa.	186,58	665,106	,326	,912
29. Conoce la misión, visión de la empresa.	186,79	661,455	,408	,911
30. Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.	186,74	657,147	,403	,911
31. Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.	186,58	660,487	,363	,911
32. Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.	186,49	652,875	,492	,910
33. Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.	186,67	668,939	,220	,913
34. Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.	186,51	654,018	,512	,910
35. Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.	186,86	665,742	,301	,912
36. La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.	186,37	661,715	,413	,911
37. Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.	186,70	657,692	,401	,911
38. Escucha opiniones negativas de la empresa.	186,67	657,891	,414	,911
39. Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.	186,84	648,092	,498	,910
40. Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.	186,65	662,804	,263	,913
41. Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.	186,74	637,671	,537	,909
42. En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.	186,84	640,949	,618	,909
43. La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.	186,84	652,854	,432	,911
44. La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.	186,86	652,932	,462	,910
45. Asiste a reuniones extralaboral para mejorar el compañerismo.	186,74	647,385	,558	,909
46. La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.	186,93	660,019	,426	,911
47. La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.	186,53	660,255	,376	,911
48. La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.	186,63	667,573	,239	,913
49. En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.	186,74	665,147	,281	,912
50. Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.	186,77	658,611	,403	,911
51. Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.	186,53	657,540	,425	,911
52. Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.	186,63	650,620	,514	,910
53. La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.	186,67	662,034	,293	,912
54. Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.	186,72	645,254	,515	,910

## ANEXO 5: PLANTILLA VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

### Validador 1:

#### Información del validador experto

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	ONCHI MIURA, DANIEL
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Solamente para validadores externos</b>	
<b>Organización donde labora:</b>	Escuela de Postgrado Universidad Tecnológica del Perú
<b>Cargo actual:</b>	Director de la Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística; y Docente
<b>Área de especialización</b>	Dirección de Operaciones, Cadena de Suministro y Administración
<b>Nº telefónico de contacto</b>	997 884 584
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: c17431@utp.edu.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 1 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CÔRDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 1:		DEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Eficiencia	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.	4	4	4	4	
	Se siente motivado por la dirección para cumplir su meta.		4	4	4	
	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.		4	4	4	
	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.		4	4	4	
	La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.		4	4	4	
	Cuando necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente.		4	4	4	
	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.		4	4	4	
	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos.		4	4	4	
	Cuando obtiene resultados negativos la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.		4	4	4	
Eficacia	Mantengo una activa participación en la realización de actividades grupales.	4	4	4	4	
	El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre a la totalidad.		4	4	4	
	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.		4	4	4	
	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.		4	4	4	
	El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.		4	4	4	
	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.		4	4	4	
	Las tareas para realizar durante el día son programadas con anterioridad.		4	4	4	
	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.		4	4	4	
	Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.		4	4	4	
Efectividad	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.		4	4	4	
	Las tareas para realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.		4	4	4	
	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.		4	4	4	
	Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.		4	4	4	
	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.		4	4	4	
	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores.		4	4	4	
	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.		4	4	4	
	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.		4	4	4	



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 2 (COMUNICACIÓN INTERNA)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CORDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 2:		INDEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Items	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Control	Conoce las normas y procedimientos en la empresa.	4	4	4	4	
	Conoce la misión, visión de la empresa.		4	4	4	
	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.		4	4	4	
	Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.		4	4	4	
	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.		4	4	4	
	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.		4	4	4	
	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.		4	4	4	
	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.		4	4	4	
	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.		4	4	4	
Motivación	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.	4	4	4	4	
	Escucha opiniones negativas de la empresa.		4	4	4	
	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.		4	4	4	
	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.		4	4	4	
	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.		4	4	4	
	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.		4	4	4	
	La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.		4	4	4	
	La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.		4	4	4	
Asiste a reuniones extralaborales para mejorar el compañerismo.	4	4	4			
Información	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.	4	4	4	4	
	La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.		4	4	4	
	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.		4	4	4	
	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.		4	4	4	
	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.		4	4	4	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.		4	4	4	
	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.		4	4	4	
	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.		4	4	4	
	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.		4	4	4	

## Experto 2:

### Información del validador experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo ( <input checked="" type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Yupanqui Rodas, Max
Sexo:	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
Profesión:	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATEGICO
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Maestro ( ) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( <input checked="" type="checkbox"/> ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
<b>Solamente para validadores externos</b>	
Organización donde labora:	Turismo <del>Ciwa</del> & Senati
Cargo actual:	Supervisor de Operaciones / Docente Administración industrial y empresas
Área de especialización	Logística.
N° telefónico de contacto	934637887
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: mjyupanqui@senati.com.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 1 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CÓRDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 1:		DEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Eficiencia	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.	4	4	4	3	
	Se siente motivado por la dirección para cumplir su meta.		4	4	4	
	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.		4	4	4	
	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.		4	3	4	
	La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.		4	4	4	
	Cuando necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente.		4	4	4	
	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.		4	4	4	
	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos.		4	4	4	
	Cuando obtiene resultados negativos la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.		4	4	3	
Eficacia	Mantengo una activa participación en la realización de actividades grupales.	4	4	4	4	
	El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre a la totalidad.		4	4	4	
	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.		4	4	4	
	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.		4	3	4	
	El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.		4	4	4	
	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.		4	4	4	
	Las tareas para realizar durante el día son programadas con anterioridad.		4	4	4	
	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.		4	4	4	
	Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.		4	3	4	
Efectividad	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.		4	4	4	
	Las tareas para realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.		4	4	4	
	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.		4	4	4	
	Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.		4	4	4	
	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.		3	4	4	
	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores.		4	4	4	
	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.		4	4	4	
	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.		4	4	4	

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 2 (COMUNICACIÓN INTERNA)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CÓRDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 2:		INDEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Items	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Control	Conoce las normas y procedimientos en la empresa.	4	4	3	4	
	Conoce la misión, visión de la empresa.		4	4	4	
	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.		4	4	4	
	Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.		4	4	3	
	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.		4	4	4	
	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.		4	4	4	
	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.		4	4	4	
	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.		4	3	4	
	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.		4	4	4	
Motivación	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.	4	4	4	4	
	Escucha opiniones negativas de la empresa.		4	4	4	
	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.		4	4	4	
	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.		4	4	3	
	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.		4	4	4	
	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.		4	4	4	
	La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.		4	4	4	
	La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.		4	4	4	
Asiste a reuniones extralaborales para mejorar el compañerismo.	4	4	4			
Información	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.	4	4	4	4	
	La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.		4	4	4	
	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.		4	4	4	
	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.		4	4	4	
	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.		3	4	4	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.		4	4	4	
	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.		4	4	4	
	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.		4	3	4	
	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.		4	4	4	

### Experto 3:

#### Información del validador experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) [Docente USMP]	Externo ( X )
Apellidos y nombres:	Arauzo Valdivia , Evelyn	
Sexo:	Hombre ( )	Mujer ( X )
Profesión:	Administradora de Negocios Internacionales	
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( )	Maestro ( X )    Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( )	De 11 a 15 ( X )    De 16 a 20 ( )    De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos		
Organización donde labora:	Hortifrut – Peru SAC	
Cargo actual:	Jefe de Importaciones	
Área de especialización	Supply Chain Management, Comercio Exterior, Gestión de Procesos	
N° telefónico de contacto	920-254-605	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: <a href="mailto:earauzo@hortifrut.com">earauzo@hortifrut.com</a>	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )    Por correo electrónico ( X )	



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 1 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CÓRDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 1:		DEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Eficiencia	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido.	4	4	3	4	
	Se siente motivado por la dirección para cumplir su meta.		4	4	4	
	La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad.		4	4	4	
	Usted cuenta con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales.		4	4	4	
	La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos.		4	4	3	
	Cuando necesita de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente.		4	4	4	
	Los resultados obtenidos por su trabajo son los esperados.		4	4	4	
	Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos.		4	4	3	
	Cuando obtiene resultados negativos la dirección toma medidas correctivas hacia su persona.		4	4	4	
Eficacia	Mantengo una activa participación en la realización de actividades grupales.	4	4	4	4	
	El cumplimiento de los planes trazados se realiza siempre a la totalidad.		4	4	4	
	Solicita ayuda de sus compañeros cuando no puede cumplir con el plan indicado.		4	4	4	
	El logro de objetivos satisface su crecimiento laboral.		4	4	4	
	El estrés es un factor asociado al logro de objetivos.		4	4	4	
	Desplaza su vida familiar para lograr sus objetivos.		4	4	4	
	Las tareas para realizar durante el día son programadas con anterioridad.		4	4	4	
	Evalúa con su equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar.		4	4	4	
	Apoyar en la realización de tareas incrementa su vocación de servicio.		4	4	2	
Efectividad	La jornada laboral es suficiente para realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Cuando trabaja más tiempo que el determinado, su apoyo es reconocido.		4	4	4	
	Las tareas para realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas.		4	4	4	
	Está de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo.		4	4	4	
	Participa en las reuniones de toma de decisión, de cambio que se ejecutarán en la dirección.		4	4	4	
	Reacciona de manera empática cuando una decisión tomada no es de su agrado.		2	4	4	
	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores.		4	4	4	
	Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error.		4	4	4	
	Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección.		4	4	4	



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla: VARIABLE 2 (COMUNICACIÓN INTERNA)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:		CUESTIONARIO ESTRUCTURADO				
AUTOR DEL INSTRUMENTO		BORIS CÓRDOVA ESCOBAL				
VARIABLE 2:		INDEPENDIENTE				
POBLACIÓN:		EMPRESA TRANSPORTE YAC SAC				
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Control	Conoce las normas y procedimientos en la empresa.	4	4	4	3	
	Conoce la misión, visión de la empresa.		4	4	4	
	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas.		4	4	4	
	Mi comportamiento para realizar las funciones es el más adecuado.		4	3	4	
	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad.		4	4	4	
	Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación.		4	4	4	
	Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros.		4	4	4	
	Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad.		4	3	4	
	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.		4	4	4	
Motivación	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación.	4	4	4	4	
	Escucha opiniones negativas de la empresa.		4	4	4	
	Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera.		4	4	4	
	Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad.		3	4	4	
	Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral.		4	4	4	
	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores.		4	4	4	
	La dirección realiza talleres para mejorar el clima laboral.		4	4	4	
	La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal.		4	4	4	
	Asiste a reuniones extralaborales para mejorar el compañerismo.		4	4	4	
Información	La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal.	4	4	4	4	
	La comunicación se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar su trabajo.		4	4	4	
	La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina.		4	3	4	
	En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones.		4	4	4	
	Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales.		4	4	4	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.		4	4	4	
	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones.		4	4	4	
	La comunicación individual que mantiene con sus compañeros fomenta las buenas coordinaciones.		4	3	4	
	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes.		4	4	4	

## ANEXO 6: MATRIZ DE TABULACION DE DATOS EN SPSS

	ID	G1	G2	G3	G4	G5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54				
1	1	1	1	4	3	1	5	4	5	2	3	3	5	4	3	5	3	4	4	1	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	1	3	4	5	3	4	4	5	5	4	2	5	3	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4				
2	2	1	1	4	3	1	2	5	4	3	5	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	2	4	5	5	3	4	4	3	5	4	1	3	4	5	5	5	1	3	3	5	2	1				
3	3	1	1	4	3	1	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5				
4	4	1	1	4	3	1	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5				
5	5	1	1	4	3	1	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3			
6	6	1	1	4	3	1	5	5	4	3	5	5	4	4	2	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5					
7	7	1	1	3	3	1	4	3	2	5	4	4	2	3	5	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	2	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	1	3	4	2	3	5	4	4	3						
8	8	1	1	3	3	1	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	2	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	2	5	4	4	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	1	4		
9	9	1	1	2	3	1	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	2	5	5	4	4	3	2	4	3	5	5	4	3	4	2	3	1	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	3	2	4	4	3	4	5				
10	10	1	1	2	3	1	5	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	2	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4						
11	11	1	1	1	3	1	3	3	4	5	3	4	3	5	4	2	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	2	5	3	3	4	3	2	5	5	3	5	4	4	3	1	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	2	5	5	5				
12	12	1	1	2	3	1	4	5	3	5	5	4	3	5	2	4	3	5	2	4	5	5	3	4	4	5	3	2	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	2	5	5	5	4	2	5	3	2	5	5	4	2	5	3	2	5	5	5	5	5				
13	13	1	1	2	3	1	5	5	4	3	2	3	5	4	3	2	4	3	4	4	2	3	2	4	5	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	2	5	5	3	5	3	2	5	5				
14	14	1	1	2	3	1	5	5	4	2	4	3	4	4	5	5	3	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	2	5	4	5	5	4	2	4	3	3	5				
15	15	1	1	2	3	1	5	3	5	4	3	5	4	4	2	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	2	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	2	5	4	2	5				
16	16	1	1	1	3	1	5	4	5	3	2	4	4	2	5	5	3	4	2	5	4	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	2	3	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	2	5			
17	17	1	1	1	3	1	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	2	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	3	4	3	1	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	2	3	4	5	4	4	3	3	5	4	2	5
18	18	1	1	1	3	1	5	4	3	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	3	2	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	5	3	2	4	3	5	2	4	3	5	1	4	5	3	5	4	5				
19	19	1	1	1	3	1	3	5	5	4	4	3	2	1	5	5	3	4	2	5	5	3	4	4	2	5	3	4	5	3	3	4	1	4	4	5	5	3	3	4	4	2	5	2	2	4	1	5	3	5	3	5	3	2	4	4	2	4	4					
20	20	1	1	1	3	1	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	2	5	3	4	3	2	5	4	3	2	5	4	4	2	2	3	3	5	5	4	3	2	5	4	3	2	4	4	5	3	5	4	3	5	2	1	4	4	3	5	4	3	5	4	4		
21	21	1	2	3	2	1	3	4	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	2	5	5	4	4	3	4	2	5	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	2	5	3	3	4	5	3	2	5	4	4				
22	22	1	2	3	3	1	4	4	3	3	2	4	5	1	3	5	4	4	2	5	4	4	3	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	3	4	3	2	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	5	2	4	4	3	3	5	5	4	4	2				
23	23	1	2	3	3	1	4	2	3	3	2	5	4	4	2	3	5	2	4	3	3	5	2	5	5	3	4	2	2	4	4	2	5	5	3	3	4	4	3	5	1	3	5	4	4	5	4	4	5	2	2	3	4	3	1	4	2	5	4	4				
24	24	1	2	3	4	1	3	4	2	2	5	5	1	4	2	5	4	4	2	3	5	3	4	3	2	4	2	2	5	3	1	4	4	2	5	3	2	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	4	4	2	4	2	4	3	5	5	2	4	4	3	5	3		
25	25	1	2	2	3	1	3	3	4	2	3	4	4	3	3	5	5	2	4	3	3	5	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	5	5	3	5	4	4	2	5	3	4	2	4	5	5	1	5	5	2	4	3	3	4	2	5	4	3	4	4				
26	26	1	2	2	3	1	5	5	3	2	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	5	5	3	2	4	5	3	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	2	5	4	5	5	3	4	2	4	5	5	3	5	2				
27	27	1	2	1	3	1	4	4	3	5	5	2	3	3	5	4	2	2	3	5	4	5	5	3	4	2	4	4	5	5	3	3	5	5	4	1	2	4	3	3	5	5	4	2	4	5	4	5	5	3	2	4	4	3	3	5	5	4	2	4	4			
28	28	1	2	1	2	1	5	5	3	4	3	3	1	5	4	4	5	3	2	2	4	3	4	4	3	5	4	2	4	5	5	3	1	4	3	4	5	5	4	3	2	4	4	4	3	5	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	3	1	1	4	4			
29	29	1	2	1	1	1	3	3	2	3	5	5	5	4	2	4	4	3	1	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	2	5	5	3	3	2	2	3	2	5	2	4	4	3	1	5	5	5	3	4	4	2	5	4	4	2	5	4	5	3				
30	30	1	2	1	1	1	4	4	5	5	3	1	3	4	2	5	5	2	2	4	4	1	5	5	5	3	3	4	2	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	2	4	4	5	5	3	1	5	4	3	5	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5				
31	31	1	2	1	2	1	4	4	2	4	3	4	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	1	4	4	4	2	2	3	3	1	1	1	5	5	1	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2				
32	32	1	2	1	2	1	3	3	4	3	2	3	3	4	5	5	2	1	3	4	4	2	2	2	2	1	1	1	3	4	4	4																																



## ANEXO 7: EVIDENCIAS DE TRABAJO DE CAMPO



### CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que la empresa..... *Transportes Yac SAC*.....  
autoriza al alumno ..... *BORIS VLADIMIR CORDOVA ESCOBAL* ..... Identificado con DNI No.  
..... *44466238* ..... de la Escuela Profesional de ..... *ADMINISTRACIÓN* ..... de  
la Universidad de San Martín de Porres, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el  
consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título:  
*"LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA  
TRANSPORTES YAC S.A.C., PACHACAMAC, 2023"*.

- ..... 1. *Información de la empresa relacionada a las funciones operativas en el área...  
de operaciones.*.....
- ..... 2. *Coordinar y programar una reunión con el personal del área de Operaciones  
para la realización del trabajo de campo; mediante una encuesta;*.....
- ..... 3. *Autorización de tomas fotográficas del interior del área de Operaciones de la...  
empresa, asimismo, de las reuniones con el personal entrevistado, que  
servirán como evidencia del trabajo de campo.*.....

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su Investigación  
con fines netamente académicos.

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, a solicitud del interesado (a), para  
los fines que estime conveniente.

Santa Anita, 02 de febrero del 2023

ALUMNO

EMPRESA