



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Negocios

Trabajo de Investigación:
“La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”

Portocarrero Wong, Sandra Milagros
Salome Soriano, Norma Lourdes

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Negocios

Lima – Perú
2020

DEDICATORIA

Principalmente agradecer al Altísimo, por iluminarnos día a día a pesar de los momentos difíciles que pasamos a esforzarnos a lograr nuestros sueños y por poner en nuestro camino a excelentes personas en las cuales nos soportaron para lograr terminar de manera satisfactoria esta etapa en nuestras vidas.

A nuestros progenitores que siempre nos inculcaron valores morales y alentaron a continuar adelante en nuestros proyectos profesionales y personales.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad que a través del programa para gente que trabaja, nos brindó la el apoyo para seguir estudiando y trabajar al mismo tiempo; con ello nos permitió desarrollar nuevas habilidades para nuestro crecimiento profesional.

A nuestros Profesores, porque compartieron sus conocimientos y experiencias; que fueron de mucho valor para nosotras.

A nuestras familias; en especial a nuestros hermanos porque estuvieron apoyándonos y comprendiéndonos porque quizá no pudimos estar en todo momento compartiendo con ellos.

Índice

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1. Investigaciones Nacionales	1
1.1.2. Antecedentes Internacionales.	3
1.2. Estructura de la teoría que sustenta el estudio	5
1.2.1. Comunicación.....	5
1.2.2. Comunicación Interna.....	6
1.2.3. Tipos de Comunicación interna.	7
1.2.3.1. <i>Comunicación Descendente.</i>	7
1.2.3.2. <i>Comunicación Ascendente.</i>	7
1.2.3.3. <i>Comunicación lateral.</i>	7
1.2.4. Relaciones en una organización.....	8
1.2.5. Cultura corporativa.	8
1.2.6. Socialización Organizacional.....	8
1.2.7. La Productividad.....	9
1.3. Justificación de la Investigación.....	10
1.4. Planteamiento del problema	11
1.4.1. Problema General.	11
1.4.2. Problema Específico.....	11
1.4. Objetivos.....	12
1.4.1. Objetivo General.	12

1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
1.5. Hipótesis.....	12
1.5.1. Hipótesis General.....	12
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	13
1.6. Alcances y limitaciones.....	13
1.6.1. Alcances.....	13
1.6.2. Limitaciones.....	13
CAPITULO II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo de Investigación.....	14
2.2. Población y Muestra de Estudio.....	14
2.2.1. Población.....	14
2.2.2. Muestra de Estudio.....	15
2.2.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	15
2.3. Tipo de Muestreo.....	15
2.4. Variables de Estudio.....	15
2.4.1. Variable Independiente.....	15
2.4.3. Cuadro de operacionalización de variables.....	16
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	18
2.5.3. Resultado de la Validación.....	21
2.6. Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	21
2.7. Procedimiento.....	21
CAPITULO III: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	23
CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1. Análisis por hipótesis.....	39
4.1.1. Hipótesis General.....	39
4.1.2. Hipótesis Específicas.....	39
4.2. Análisis por objetivos.....	40

4.2.1. Objetivo General.	40
4.2.2. Objetivos Específicos.	40
4.3. Análisis del método.....	40
4.3.1. Población.	40
4.3.2. Muestra.	40
4.3.3. Tipo de muestreo.	41
4.3.4. Instrumento.	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	48
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables	16
Tabla 2. Mapeo de la encuesta	19
Tabla 3. Estadístico de Confiabilidad de Cronbach	21
Tabla 4. Pregunta 1 del cuestionario.....	23
Tabla 5. Pregunta 2 del cuestionario.....	25
Tabla 6. Pregunta 3 del cuestionario.....	26
Tabla 7. Pregunta 4 del cuestionario.....	27
Tabla 8. Pregunta 5 del cuestionario.....	28
Tabla 9. Pregunta 6 del cuestionario.....	29
Tabla 10. Pregunta 7 del cuestionario.....	30
Tabla 11. Pregunta 8 del cuestionario.....	31
Tabla 12. Pregunta 9 del cuestionario.....	32
Tabla 13. Pregunta 10 del cuestionario.....	33
Tabla 14. Pregunta 11 del cuestionario.....	34
Tabla 15. Pregunta 12 del cuestionario.....	35
Tabla 16. Pregunta 13 del cuestionario.....	36
Tabla 17. Pregunta 14 del cuestionario.....	37
Tabla 18. Pregunta 15 del cuestionario.....	38

Índice de figuras

Figura 1. Pregunta 1 del cuestionario. Elaboración propia	24
Figura 2. Pregunta 2 del cuestionario. Elaboración propia	25
Figura 3. Pregunta 3 del cuestionario. Elaboración propia	26
Figura 4. Pregunta 4 del cuestionario. Elaboración propia	27
Figura 5. Pregunta 5 del cuestionario. Elaboración propia	28
Figura 6. Pregunta 6 del cuestionario. Elaboración propia	29
Figura 7. Pregunta 7 del cuestionario. Elaboración propia	30
Figura 8. Pregunta 8 del cuestionario. Elaboración propia	31
Figura 9. Pregunta 9 del cuestionario. Elaboración propia	32
Figura 10. Pregunta 10 del cuestionario. Elaboración propia	33
Figura 11. Pregunta 11 del cuestionario. Elaboración propia	34
Figura 12. Pregunta 12 del cuestionario. Elaboración propia	35
Figura 13. Pregunta 13 del cuestionario. Elaboración propia	36
Figura 14. Pregunta 14 del cuestionario. Elaboración propia	37
Figura 15. Pregunta 14 del cuestionario. Elaboración propia	38

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	50
Anexo 2. Formato de Validación de Jueces (Doc. Eva Cuna)	51
Anexo 3. Formato de Validación de Jueces (Doc. Carlos Alberto Barriga Prado)	60
Anexo 4. Formato de Validación de Jueces (Doc. Otto Franklin Terry Ponte)	69
Anexo 5. Prueba de Hipótesis 1	78
Anexo 6. Prueba de Hipótesis 2.....	78
Anexo 7. Prueba de Hipótesis 3.....	79
Anexo 8. Formato de Encuesta.....	80
Anexo 9. Declaración de autenticidad y no plagio	86

RESUMEN

Esta investigación tiene la finalidad principal instaurar la dependencia de las variables: comunicación interna y la productividad. Para desarrollarla se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento con escala de Likert, las cuales permitieron recoger los datos, teniendo como población 324 colaboradores de los cuales se tomó un muestreo de 153 empleados de MDY Contact Center, cuyo local central dónde se enfocó nuestro estudio fue la sede Lince.

La investigación es tipo descriptiva correlacional, con muestreo no probabilístico o no aleatorio de tipo a conveniencia, debido a los acontecimientos suscitados por la pandemia.

Se comprueba la conexión entre ambas variables, después de la sucesión de los datos a través del SPSS, apoyados con prueba estadísticas para verificar la herramienta usada.

Se concluye que la comunicación interna se vincula con la productividad de los colaboradores, para ello los directivos o líderes de la empresa deben implementar un plan integral para comprometer a sus de trabajadores, por medio de una eficaz coordinación que logre mantener a su personal motivado, con sentido de pertenecía corporativa.

Palabras claves: Comunicación, comunicación interna, productividad.

ABSTRACT

This research has the main purpose of establishing dependence on variables: internal communication and productivity. To develop it, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument with a Likert scale, which allowed the data to be collected, having as a population 324 collaborators from which one of 153 MDY Contact Center employees was taken, whose central location where it focused our study was the Lince headquarters.

The research is descriptive correlational type, with non-probabilistic or non-random sampling of the convenience type, due to the events caused by the pandemic.

The connection between both variables is checked, after the succession of the data through SPSS, supported with statistical tests to verify the tool used.

It is concluded that internal communication is linked to the productivity of employees, for this the managers or leaders of the company must have a comprehensive plan to engage their workers, through effective coordination that manages to keep their staff motivated, with sense of corporate belonging.

Keywords: Communication, internal communication, productivity.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actualmente están teniendo más claro, que sus empleados son piezas imprescindibles en el crecimiento organizacional, por ello, es necesario cuidarlos y motivarlos, los equipos de trabajo deben participar en tareas o proyectos en común; para lograrlo, la comunicación interna cumple un rol preponderante para mejorar la interacción entre las áreas y así transmitir información clara, difundiendo eficientemente los métodos de la compañía y la internalización de la filosofía corporativa, por consiguiente, aumentar la productividad de los colaboradores. Sin embargo, esto no solo significa dar información o reunirse periódicamente; sino realizar un instrumento de comunicación y con ello se logren las metas y objetivos proyectados.

Se ha analizado la evolución de las comunicaciones internas a través del análisis de diferentes trabajos de investigación, tesis y otros documentos referentes al tema; con la finalidad de recobrar experiencia en casos o sucesos similares.

A continuación, se detalla el contenido del estudio, el cual se divide en:

En capítulo uno, se investigó la importancia de la comunicación interna y se analizó su correspondencia con la productividad mediante los antecedentes.

En capítulo dos, se puntualiza el método de exploración aplicado para este estudio, siendo de tipo descriptivo correlacional. Asimismo, se indica que la cantidad de la población es de 324 colaboradores. En cuanto a la recolección de la referencia, se plasmó por intermedio de la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario que consta de 15 preguntas con escala de tipo Likert, el cual cuenta con seis dimensiones y seis indicadores.

En el capítulo tres, se analiza los resultados, mostrándose de forma gráfica con sus respectivos porcentajes, leyenda e interpretación.

En el capítulo cuatro, se evalúa y analiza los datos conseguidos mediante el programa SPSS a través del alfa de Cronbach y las pruebas estadísticas como: Tau-b de Kendall y Tau-c de Kendall, con las cuales se verificó el grado de correlación de las variables.

En el capítulo cinco, se exteriorizan las resoluciones vinculadas con la dimensión, objetivo específico y pregunta. Asimismo, se encuentran las recomendaciones, el cual permite dar un aporte para el progreso en la comunicación interna de la empresa.

Luego de cada punto indicado, se da a conocer las referencias bibliográficas que permitió desarrollar el proyecto de investigación.

Por último, se detallan los anexos correspondientes a la Matriz de Consistencia, validación de los jueces y validación de instrumentos.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Investigaciones Nacionales

Los antecedentes permitieron contextualizar el tema de la investigación. En ese sentido, se pudo copilar información vital para la presente investigación.

Manzano (2017), realizó una investigación sobre la correspondencia entre la comunicación interna y el desempeño laboral en las ciudades de Puno y Juliaca de una cooperativa de ahorro y crédito. La técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento un cuestionario, el procedimiento usado fue cuantitativo y diseño no experimental de tipo transversal. La principal conclusión que el 36 % del universo encuestado indican que la comunicación es un factor influyente en su rendimiento laboral. En ese sentido, la investigación resalta el correcto uso de los medios comunicativos internos como un canal comunicativo que no solo proporcione mejoras, sino permita acrecentar el sentido de pertenencia de los colaboradores con la marca. Por ello, recomienda delimitar objetivamente las responsabilidades y roles dentro de la empresa, incentivar el desarrollo colectivo de sus colaboradores, mantener la apertura al dialogo e intercambio de ideas para obtener el máximo resultado en la posición laboral. Por lo tanto, estas recomendaciones deberán implementarse como parte de un plan de comunicación interna.

Ramírez & Simón (2018), efectuaron un estudio para reconocer la correlación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral, aplicando la técnica de la encuesta utilizando para ello, un cuestionario por variable, recopilando así los datos de 30 muestras. Aplicó diseño no experimental correlacional. Una vez analizado el resultado del procesamiento de los datos se pudo concluir que, por un lado, la variable de comunicación interna se encontraba en un nivel aceptable y por otro lado, la variable desempeño laboral se encontraba en un grado no muy satisfactorio; notándose que los trabajadores no llegaban a cumplir con sus funciones acordes con los objetivos de la empresa, en otras palabras, no se lograban resultados eficientes. Esta investigación planteó la validez directa en medio de la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Lucki Motors del Perú.

Por otro lado, se reconoce la importancia de aplicar de forma efectiva los procedimientos de una oportuna comunicación interna. Para lograr ello, se aconseja fortalecer los cargos directivos y de aquellos colaboradores encargados de la comunicación; a través de, capacitaciones constantes respecto a una comunicación asertiva.

Del mismo modo se recomienda mantener al personal motivado con el objetivo de alcanzar y mantener resultados positivos en cuanto al rendimiento laboral. Por consiguiente, se promueve un mejor clima laboral, en donde los colaboradores manifiestan su satisfacción mediante la evolución, alcanzando su capacidad productiva al máximo.

Rondán & Ramírez (2018), plantearon identificar el efecto de la información interna en el desempeño laboral. De los resultados no solo se pretendía informar a la Gerencia de Infraestructura del Banco de Crédito, sino además efectuar un llamado de atención respecto al clima laboral donde interactúan sus colaboradores. La investigación fue descriptiva, desarrollando un diseño no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario

y la técnica empleada fue la encuesta; para validar la hipótesis aplicaron la correlación de Spearman, verificando que la comunicación interna interviene de manera positiva en la variable dependiente desempeño laboral. El estudio recomienda ejecutar comités mensuales de la alta dirección y sus colaboradores, con la finalidad intercambiar información respecto al desenvolvimiento de sus áreas. Es importante poner en conocimiento de los colaboradores de las conclusiones y/o acuerdos de dichas reuniones. Asimismo, se recomienda elaborar un cronograma de retroalimentación en una periodicidad y frecuencia establecida que fomente el crecimiento y el aprendizaje permanente, para asegurar el cambio se plantea la opción de efectuar evaluaciones periódicas de amplio espectro. Sumado a ello, la adecuación de un procedimiento de gestión de comunicación interna donde se detalle ampliamente la cultura organizacional recomienda desarrollar un newsletter y una web interna con información en tiempo real con acceso desde las subgerencias del banco.

1.1.2. Antecedentes Internacionales.

Por otro lado, se recopiló información respecto a estudios realizados en el exterior, a continuación, las relevantes para el presente trabajo.

Cruz (2017), señala en su estudio desarrollado en la Ciudad de Ambato sobre la comunicación interna y el incremento productivo de industrias Catedral S.A., la importancia de analizar el mejoramiento de la productividad. Teniendo como finalidad observar la situación de la comunicación interna y su influencia en la productividad. La metodología aplicada fue el método cuali-cuantitativo, desarrollando una investigación descriptiva, exploratoria y correlacional, el instrumento empleado fue el cuestionario y como técnica la encuesta, que fueron practicadas a un total de 157 colaboradores de las áreas administrativas y operativas. Asimismo, se realizó la comprobación de la hipótesis a través del chi cuadrado y de la correlación de Spearman, las mismas que permitieron notar de la existencia de una correlación positiva entre ambas variables.

Por lo tanto, el autor concluye que en la empresa Industrias Catedral la comunicación interna no se efectúa de una forma explícita, lo que conlleva a distorsión en el mensaje transmitido. Ello genera rumores e incertidumbre que finalmente afecta la capacidad productiva de los colaboradores. De manera que, el autor recomienda plantear una secuencia de acciones programadas, dirigidas y orientadas a difundir la visión y misión organizacional. Este cambio, facilitará un mejor desempeño laboral y por consiguiente una notable evolución de la productividad de los colaboradores.

Cordova (2017), en su investigación estudio de comunicación interna enfocado al desarrollo de la productividad laboral, caso MIDUVI. Desarrolló un estudio comparativo de la comunicación interna para conocer la influencia en la productividad laboral. Esta averiguación, en primer lugar identificó cada uno de los procesos y la forma de su desenvolvimiento en la empresa, así como de las estrategias de comunicación. Por otro lado, el autor consideró pertinente la realización del análisis FODA con la finalidad de precisar el estado de la comunicación interna y la productividad laboral. En cuanto al método de investigación, este obedeció a uno de tipo cuantitativo de una muestra conformada por 20 personas, en este estudio se aplicaron dos técnicas: la observación de campo y la encuesta. En cuanto al instrumento utilizado fue un cuestionario de diez preguntas. Ahora bien, respecto a las conclusiones el autor refiere que la comunicación interna favorece el progreso de la productividad laboral de la institución, ello a razón de que los procesos comunicativos que se realizan dentro de todas las áreas de la empresa. En la línea, el autor recomienda establecer estrategias y herramientas de mejoramiento que permita ajustar los procesos de comunicación interna. De ese modo, las relaciones laborales experimentan un cambio positivo, generando un ambiente confiable bajo la premisa de mejorar la productividad laboral.

Guerrero (2017), analizó las consecuencias de la comunicación interna sobre la productividad de una Institución educativa. Valiéndose del método inductivo, la muestra

estuvo conformada por 70 profesores, el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado y la técnica utilizada fue la encuesta; lo cual permitió recopilar una serie de información, que fue depurada una vez obtenida, analizada e interpretada; recurriendo al sistema estadístico SPSS, empleando el coeficiente alfa de Cronbach, con lo cual se validó la correlación entre los datos. El estudio finaliza que la comunicación interna impacta el desempeño laboral. Por consiguiente, los dirigentes de la institución deben procurar mantener el compromiso de los docentes del plantel, a través de coordinaciones efectivas que mantenga al personal motivado, integrado y comprometido. El autor recomienda efectuar capacitaciones constantes a los docentes y autoridades respecto al uso y funcionamiento de las aplicaciones o herramientas informáticas para desarrollar sus labores con eficiencia y calidad.

1.2. Estructura de la teoría que sustenta el estudio

1.2.1. Comunicación.

Respecto a la comunicación, Traveró, Williams & Palacios (2017), han señalado que, debe ser entendida como el medio que utilizan los seres humanos para trasladar y pronunciar lo que se encuentra en su interior, pueden ser ideas, pensamientos o sentimientos. Ahora bien, para lograr la efectividad de la comunicación resulta necesario la adopción de estrategias para enviar o recibir información. Por otro lado, agrega que en ocasiones, que las personas se explican entre palabras, sin alcanzar el nivel de conocimiento adecuado de aquello que se busca transmitir o dar a conocer.

En suma, señala que la calidad de la comunicación va relacionada directamente con la calidad de la relación que desean mantener con las otras personas, por ello, se debe asegurar una comunicación efectiva con su entorno, con el fin de mantener una correcta relación que permita el desarrollo de todas las partes involucradas. Los individuos que han alcanzado logros trascendentes, poseen la habilidad de comunicarse de forma asertiva, en

otras palabras, el nivel de transmisión de su mensaje logra los intereses que esperan lograr en sus receptores.

En la misma línea respaldando lo mencionado Wehrich, Mark & Koontz (2017), concuerdan con el concepto de la comunicación, además, añaden que la comunicación es relevante para el ejercicio de liderar, pues no solo es transferir información, sino que el receptor entienda el flujo de mensajes.

Por su parte Pellerey (2015), precisa que la comunicación es un mecanismo que permite la adherencia a la organización y para el ser humano está conformado por un lenguaje verbal, siendo los más usados: el dialogo, la enseñanza, periódicos, etc.

1.2.2. Comunicación Interna.

Para Cuenca & Verazzi (2018), la comunicación interna debe ser entendida como un fragmento esencial en el plan estratégico. Por ello, señalan que conseguir un buen grado de conocimiento, enseñar con un idioma sencillo la filosofía institucional, comprender el rol de cada persona en la cadena de valor, distinguir la importancia de las tareas particulares y de los equipos. Es imprescindible lograr relacionar los objetivos del negocio con la labor que realizan las personas.

Del mismo modo, Arévalo (2019), distingue la comunicación interna como un grupo de mensajes y actividades comunicacionales que buscan establecer de forma consciente y precisa las relaciones en una organización, con ello, se busca mantener informado a los colaboradores, transmitiendo la cultura corporativa, funciones del puesto, la realidad y la política de la empresa. Asimismo, el autor menciona la primordial finalidad de la comunicación interna dentro de en una organización es lograr que se sumen las voluntades individuales, es decir, las capacidades de cada uno de los colaboradores, en busca de un objetivo común estipulado por la alta dirección.

1.2.3. Tipos de Comunicación interna.

Robbins & Judge (2010), en su libro Comportamiento Organizacional mencionan lo siguiente:

1.2.3.1. Comunicación Descendente.

Se origina al interior de un grupo superior jerárquico hasta llegar al grupo de menor jerarquía de la organización. En principio, este tipo de comunicación es adoptada por los altos funcionarios para asignar objetivos, dar indicaciones laborales, exponer las políticas y procedimientos, así como estructurar las acciones que resuelvan los inconvenientes que requieren atención prioritaria; por otro lado, la comunicación descendente permite retroalimentación a los grupos de menor jerarquía, brindan pautas de mejoras respecto a su desempeño.

1.2.3.2. Comunicación Ascendente.

Es aquella que brota hacia un grupo superior jerárquico de la organización, dicho en otras palabras, es un tipo inverso de la comunicación descendente. Es utilizado frecuentemente. Se emplea para dar retroalimentación a los jefes, respecto al desenvolvimiento de los colaboradores sobre los objetivos de la organización, además de dar a conocer los principales obstáculos para alcanzarlos. A través de este tipo de comunicación los líderes perciben el clima laboral, identificando las emociones con respecto a la satisfacción de los empleados hacia su entorno laboral.

1.2.3.3. Comunicación lateral.

Ahora bien, se ha identificado un lenguaje usado entre las personas o miembros de un equipo de trabajo que pertenecen a un idéntico nivel jerárquico, facilitando la interrelación sin formalidades entre los colaboradores con igual nivel dentro de la escala organizacional.

1.2.4. Relaciones en una organización.

En una organización todo son relaciones, como puede ser la interacción que existe entre compañeros, jefe con equipo, los diversos comités, proyectos con otras áreas, trato con clientes, etc.

1.2.5. Cultura corporativa.

Según Chiavenato (2009), las empresas tienen culturas corporativas determinadas que las diferencian de otras. Para comprender la evolución de una organización, primero debemos observar el núcleo de este, es decir la cultura interior que lo dirige. Por otro lado, cuando las personas se adhieren laboralmente a una organización, lo hacen incorporando no solo a sus principales actividades, sino que además participan en ellas, lo que permite hacer una línea de carrera bajo la filosofía corporativa. Por consiguiente, la filosofía de la organización se encuentra compuesta por una serie de hechos o actividades, como por ejemplo la manera en que las personas se relacionan, las actitudes dominantes, las costumbres, los propósitos y temas relevantes de los vínculos humanos.

1.2.6. Socialización Organizacional.

Según Chiavenato (2009), la socialización organizacional se basa en una conexión entre la estructura social y el personal recién incorporado. Así, un nuevo colaborador se sumará a su grupo de trabajo mediante la socialización, de ese modo se familiariza con el desarrollo de sus nuevas funciones. Del mismo modo, la socialización es un grupo de procesos, a través del cual el nuevo colaborador conoce sobre el sistema de valores, las reglas y las normas del comportamiento para adaptarse de manera adecuada a un grupo de procesos, a través del cual un nuevo miembro de la empresa vive la cultura organizacional. Este aprendizaje comprende principalmente:

- Principios y objetivos básicos de la organización.
- Medios idóneos para alcanzar los objetivos

- Responsabilidades de cada miembro, según la función asignada.
- Normas de comportamiento para desempeñarse con eficacia.
- conjunto de reglas que preserven la identidad y la integridad de la organización.

1.2.7. La Productividad.

Para Gutiérrez (2010), el proceso de un producto es aumentar el nivel de productividad, lo que conlleva a un resultado perfecto; considerando para ello los recursos aplicados para su logro. De modo que, al referirse a la productividad no se puede dejar de lado la definición de eficiencia y eficacia. Así, mientras la eficiencia se encuentra vinculada con los recursos usados para la conseguir los resultados positivos; la eficacia permite ponderar entre los resultados esperados y las acciones adoptadas

Según Fernández (2010), la productividad se encuentra estrechamente vinculado con el desarrollo corporativo y todo aquello referente a la calidad; por lo tanto, el proceso resulta eficiente al perfeccionar la productividad y calidad lo que finalmente permite beneficiar a los clientes.

Al respecto Pagés (2010), ejemplifica que, un buen equipo de futbol para lograr la victoria esperada deberá posicionar correctamente a sus jugadores según sus características. De la misma manera, en el corazón de una empresa la productividad recae sobre dos pilares fundamentales: los trabajadores (jugadores) y los recursos, la fuerza laboral y capital (posiciones), con ello se da paso a un equipo sólido sin la presencia de individualismos que atenten la victoria.

Por último; para Medina (2010), el objetivo que deben fijarse hoy las empresas es alcanzar la productividad, de forma que, en el afán de ser competitivos se permitan además mejorar los servicios que ofrecen; todo ello en un contexto globalizado de constante cambio.

1.3. Justificación de la Investigación

La fundamental finalidad del estudio es mostrar la importancia de una asertiva comunicación interna que consiga encauzar los propósitos institucionales, el crecimiento profesional de los colaboradores, y el éxito de los objetivos organizacionales trazados en una misma dirección. La comunicación interna se transforma en un componente clave para que el ambiente de trabajo, las relaciones entre los empleados y la motivación sea efectiva. En ese sentido, el resultado de esta investigación permitirá sistematizar una alternativa que permita a MDY Contact Center el logro de objetivos.

Por consiguiente, los beneficiarios de esta investigación serán los colaboradores y la organización en su conjunto, en vista de los resultados obtenidos, se podría evidenciar una evolución constante en su desempeño laboral al desarrollar sus actividades con mejor actitud.

Asimismo, las propuestas servirán para que la empresa adopte medidas que permitan mejorar el entorno de los empleados y consecuentemente mejorar la productividad laboral.

Se considera que estas medidas pueden incluir un sistema de incentivos y remuneración por el cumplimiento de objetivos, innovación en canales de comunicación, que permita que los colaboradores puedan hacer llegar sus sugerencias u opiniones a los responsables de la medición de los resultados de la organización.

Por último; la utilidad metodológica de la presente investigación pretende ser un aporte para que los accionistas o directivos de las empresas, quienes consideren a la comunicación interna como un instrumento clave para acrecentar la productividad y un aliado para que los colaboradores interioricen los propósitos y filosofía corporativa.

1.4. Planteamiento del problema

Después de analizar varios estudios en lo referente a la comunicación en las organizaciones, se ha podido comprender que la mayor parte de los problemas que existen en los negocios y/o empresas son resultados de una deficiente comunicación dentro de las mismas. De igual manera, en la empresa se observó la falta de una política comunicativa adecuada que abarque la difusión de información exacta sobre lo que acontece al interior de la empresa, para evitar rumores, malentendidos o mensaje falsos de la competencia. Se observa que los líderes no cuentan con conocimiento y habilidades para manejar una comunicación eficiente. En suma, se ha podido observar que los cargos de jefaturas no han logrado poner en práctica una adecuada comunicación asertiva, posiblemente por falta de capacitación, alta carga laboral, entre otros factores, impidiendo que se transmita un mensaje claro con apertura al dialogo.

Esta situación permite evidenciar que la organización requiere planificar y gestionar una comunicación interna que oriente a los empleados hacia los objetivos, que promueva los propósitos estratégicos empresariales generando un vínculo de pertenencia. Por lo tanto, es imprescindible que recursos humanos desarrolle un método de comunicación que considere los siguientes problemas:

1.4.1. Problema General.

¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?

1.4.2. Problema Específico.

- ¿Cómo las actividades comunicacionales se relacionan con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?

- ¿En qué medida las relaciones en la organización permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?
- ¿Qué dificultades comunicacionales se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019
- Determinar el nivel de las relaciones organizacionales que permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019
- Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General.

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

- Existe relación entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contac Center sede Lince año 2019.
- Las actividades recreativas, culturales y de marketing interno permiten mejorar la productividad laboral de la empresa MDY Contac Center sede Lince año 2019.
- Las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contac Center sede Lince año 2019.

1.6. Alcances y limitaciones

1.6.1. Alcances.

Es descriptivo pues señala las principales actividades y dificultades de comunicación que se observan en la organización; adicionalmente refiere el grado de vinculación de la comunicación interna y la productividad de los colaboradores en la compañía.

1.6.2. Limitaciones.

Con lo que respecta a la información documental del presente estudio precisamos que las fuentes pertenecen a tesis desde el año 2015 en adelante.

Por otro lado, entre los meses de marzo a agosto se decretó el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional, obligando a que la investigación se efectuó de manera remota, esta situación dificultó el acercamiento y comunicación con la jefatura del área de Operaciones; impidiendo la visita a las instalaciones de la institución, por consiguiente, no se observó situaciones cotidianas en la misma.

CAPITULO II.

MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

Busca medir la vinculación entre la comunicación interna y productividad de los colaboradores. Es por ello, que se valió del estudio descriptivo correlacional.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2012), el estudio descriptivo detalla y escudriña las características relevantes de algún fenómeno, tendencia o inclinación de un grupo o población, que requiera ser analizado. Por otro lado, los análisis correlacionales obtienen como finalidad comprender la conexión o nivel correlacional que existe entre ideas, nociones, pensamientos, opiniones o variables de una porción de población o un entorno peculiar.

2.2. Población y Muestra de Estudio

2.2.1. Población.

Cuenta como población a los colaboradores de la empresa ubicada en Lince haciendo un total de 324 personas.

2.2.2. Muestra de Estudio.

Comprende un total de 153 colaboradores de la empresa, entre los que se encuentran: los asesores, supervisores y ejecutivos de atención al cliente.

2.2.3. Criterios de inclusión y exclusión.

Considera a los trabajadores de la empresa MDY ubicada en Lince, que intervienen en el core business de la empresa, que es brindar atención en servicios de Contact Center. Por ello se consideró a los empleados del área de operaciones que tengan más de tres meses laborando y se ha excluido a los colaboradores con menos de tres meses de antigüedad y a los pertenecientes a las demás áreas como: la administrativa, recursos humanos, mantenimiento y gerencia.

2.3. Tipo de Muestreo

El presente estudio se basa en un muestreo no probabilístico no aleatorio de tipo a conveniencia, debido a que fue seleccionado deliberadamente a las personas por razones de accesibilidad.

2.4. Variables de Estudio

2.4.1. Variable Independiente.

Se define a la comunicación interna.

2.4.2. Variable Dependiente.

Se define la productividad de los colaboradores.

2.4.3. Cuadro de operacionalización de variables.

Tabla 1.

Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de Variables			
“La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”			
Variables	definición operacional	Dimensiones	Indicadores
VI: Comunicación Interna	Es el grupo de mensajes y actividades comunicacionales que buscan establecer de forma consciente y precisa las relaciones en una organización, con ello, mantener informado a los colaboradores, transmitiendo la cultura corporativa, funciones del puesto, la realidad y la política de la empresa.	Actividades comunicacionales	Uso de canales de información
		Relaciones en una organización	Participación en actividades internas de la empresa (actividades recreativas, culturales y de marketing interno)
		Transmitir la cultura corporativa	Cómo Interiorizan la misión, visión y valores
VD: Productividad de los colaboradores	Incrementar la productividad es obtener resultados óptimos en consideración a los recursos empleados para poder generarlos, se obtiene mediante un proceso. Cuando se habla de productividad dialogamos también de la eficiencia y eficacia, la primera guarda una relación entre los resultados y todos los recursos que se utilizaron, y la eficacia es el grado de realización entre las actividades y los resultados planeados.	Resultados óptimos	Resultado de satisfacción
		Eficacia	Logro de meta
		Recursos empleados	Adherencia al horario

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se elaboró un cuestionario de 15 interrogantes cerradas, La técnica empleada fue la encuesta, que fueron respondidas en su totalidad.

2.5.1. Reseña del instrumento.

Se empleo para agrupar los datos un cuestionario de 15 preguntas cerradas, con seis dimensiones y seis indicadores; valiéndose de una escala de tipo Likert, la técnica usada fue la encuesta la cual fue enviada a los correos electrónicos de los participantes. El participante deberá elegir una sola respuesta de la escala por afirmación o pregunta. Se configuró un número del 1 al 5 para cada nivel de la escala, que finalmente permite al encuestado obtener una puntuación total.

2.5.2. Matriz de mapeo de la encuesta.

Describe las interrogantes planteadas; las cuales fueron de tipo cerradas y vinculadas con los objetivos del estudio.

Tabla 2.

Mapeo de la encuesta

MAPEO DE LA ENCUESTA						
La comunicación interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019						
VARIABLE 1: Comunicación Interna	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE PREGUNTA	RELACIÓN CON OBJETIVOS			
			OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar la relación que existe entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar el nivel de las relaciones organizacionales que permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.
DIMENSIÓN 1 ACTIVIDADES COMUNICACIONALES						
INDICADOR 1 USO DE CANALES DE INFORMACIÓN						
PREGUNTA 1	Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.	X	X	X		X
PREGUNTA 2	La información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en mi área de trabajo.	X	X	X		X
PREGUNTA 3	La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma.	X	X	X		X
DIMENSIÓN 2 RELACIONES EN UNA ORGANIZACIÓN						
INDICADOR 2 PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTERNAS						
PREGUNTA 1	Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización	X	X		X	X
PREGUNTA 2	Participó activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las de marketing interno.	X	X		X	X
PREGUNTA 3	La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas como: publicidad en redes sociales, marketing digital, que mejoran las relaciones en la organización	X	X		X	X
DIMENSIÓN 3 TRANSMITIR LA CULTURA CORPORATIVA						
INDICADOR 3 INTERIORIZACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES						
PREGUNTA 1	Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos.	X	X			X
PREGUNTA 2	Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa.	X	X			X
PREGUNTA 3	¿Se le ha Comunicado adecuada y claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa?	X	X			X
VARIABLE 2: Productividad Laboral	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	TIPO DE PREGUNTA	RELACIÓN CON OBJETIVOS			
			OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar la relación que existe entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar el nivel de las relaciones organizacionales que permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.

DIMENSIÓN 1	RESULTADOS OPTIMOS					
INDICADOR 1	RESULTADO DE SATISFACCIÓN					
PREGUNTA 1	Recibo capacitaciones frecuentes por parte de la organización que me ayudan a lograr los objetivos de la empresa.	X	X	X	X	X
PREGUNTA 2	La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo	X	X			X
DIMENSIÓN 2	EFICACIA					
INDICADOR 2	LOGRO DE META					
PREGUNTA 1	Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado.	X	X			X
PREGUNTA 2	Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño.	X	X	X	X	X
DIMENSIÓN 3	RECURSOS EMPLEADOS					
INDICADOR 3	ADHERENCIA AL HORARIO					
PREGUNTA 1	El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales.	X	X			X
PREGUNTA 2	Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que sé paga en otras empresas del mismo sector empresarial.	X	X			X

2.5.3. Resultado de la Validación.

La validez del instrumento de estudio se efectuó con el apoyo de la Matriz de Operacionalidad, mapeo de encuestas y Matriz de consistencia; los cuales fueron revisados por profesores de la UTP y que luego fueron mejorados de acuerdo a la retroalimentación recibida; las mismas que se encuentran en el anexo 2 de la presente.

También, se contó con la asesoría de los profesores a cargo del curso.

2.6. Técnicas estadísticas de análisis de datos

Se aplicó dos pruebas estadísticas: Tau-b de Kendall y Tau-c de Kendall para establecer el nivel de vinculación de ambas variables, utilizando el sistema estadístico SPSS.

Las preguntas cerradas de la encuesta también fueron analizadas para comprobar la confiabilidad o consistencia interna de una escala de medida. Dándonos un resultado óptimo.

Tabla 3.

Estadístico de Confiabilidad de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,892	0,915	15

2.7. Procedimiento

Mediante un cuestionario de 15 interrogantes, se encuestó a 153 personas la cual fue realizada con la ayuda de la herramienta Formularios del Google. Se utilizó el link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfhRku00rZfscXebni7UiFdIpyMB2t3IkdwISK3a8b0uXNI2w/viewform>

La misma fue enviada a los correos electrónicos de los colaboradores intervinientes, las respuestas fueron almacenadas en un archivo Excel y que luego es analizado mediante la aplicación de tablas y gráficos.

CAPITULO III:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se muestran las conclusiones de la técnica aplicada, realizada a colaboradores del área de operaciones de la empresa ubicada en Lince, desarrollándose tablas, gráficos e interpretación para cada interrogante como se detalla:

1.¿Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.?

Tabla 4.

Pregunta 1 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	18,95%
De acuerdo	25	16,34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2,61%
En desacuerdo	5	3,27%
Totalmente en desacuerdo	90	58,82%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

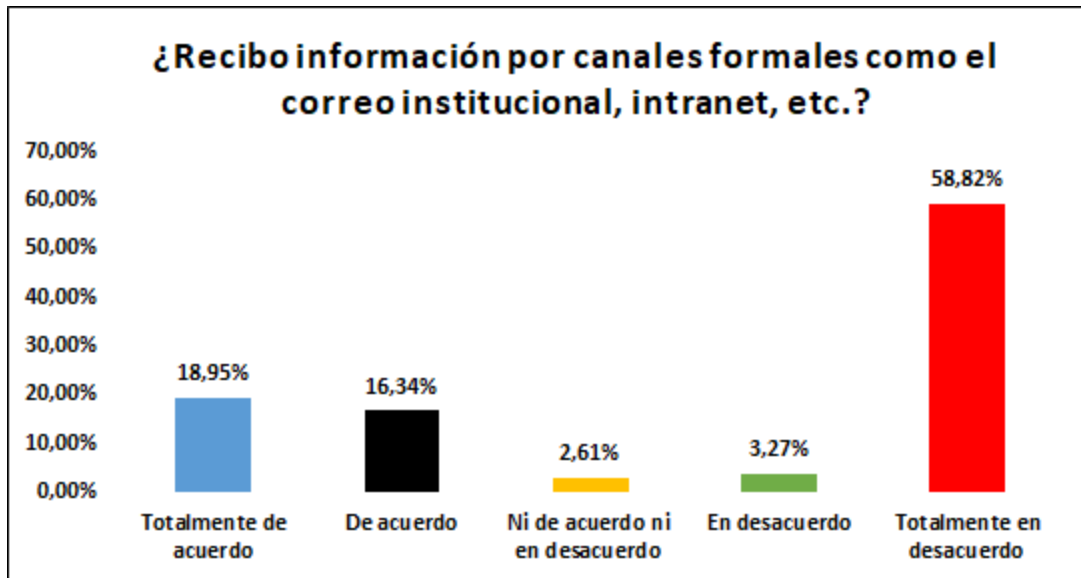


Figura 1. Pregunta 1 del cuestionario. Elaboración propia

La primera interrogante busca averiguar la apreciación que tienen los colaboradores de MDY Contact Center Sede Lince sobre los canales formales de comunicación. El 58.82% indican estar en desacuerdo a los medios formales por donde se transmite la comunicación, sin embargo, el 18.95% está totalmente de acuerdo, seguidamente del 16.34% están de acuerdo, el 3.27% en desacuerdo y finalmente el 2.61% no opina. Lo que quiere decir que el área de comunicaciones no está asegurando que la información que debe ser compartida con los colaboradores de la organización llegue por los medios declarados como formales es decir, el correo institucional y la intranet.

2.¿La información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en mi área de trabajo?

Tabla 5.

Pregunta 2 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	124	81,05%
De acuerdo	16	10,46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6,54%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

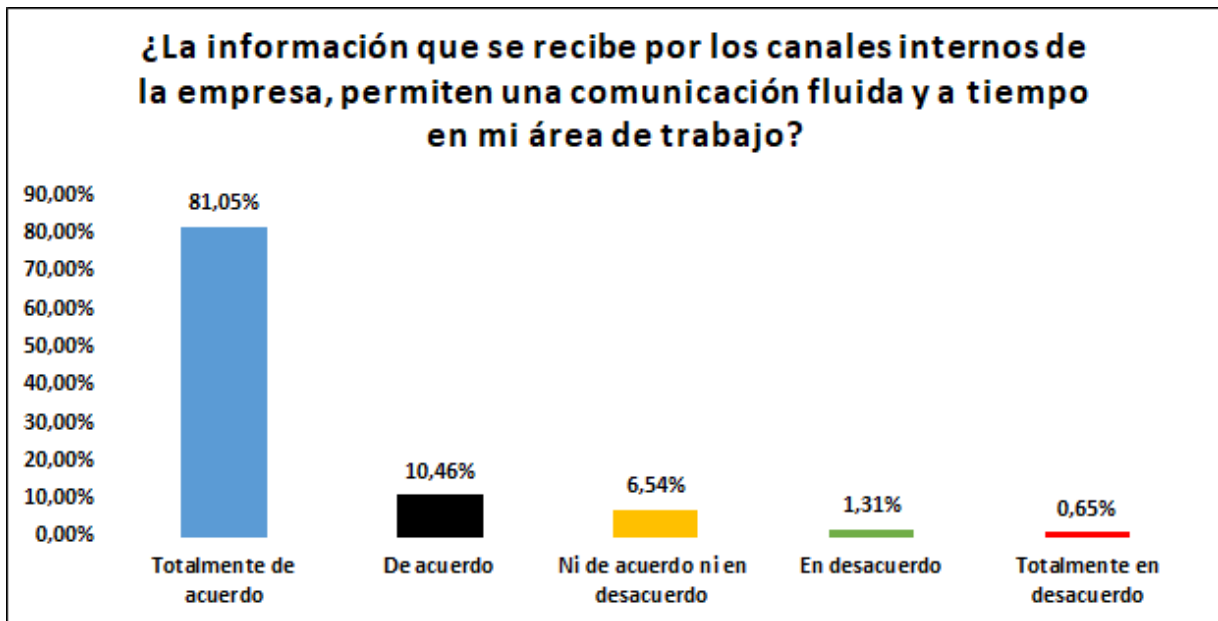


Figura 2. Pregunta 2 del cuestionario. Elaboración propia

La segunda interrogante se tuvo como finalidad identificar si los mensajes que se recibe por los canales internos de la compañía permiten una correcta comunicación en su área. Se evidencia que el 81,05% de los empleados está totalmente de acuerdo, seguidamente el

10,46% de acuerdo, sin embargo, el 6,54% no opina, el 1,96% en desacuerdo. Por lo que se concluyó que para la mayoría de colaboradores la comunicación es fluida y se presenta en tiempo en sus áreas de trabajo.

3.¿La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma?

Tabla 6.

Pregunta 3 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	26,14%
De acuerdo	16	10,46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2,61%
En desacuerdo	92	60,13%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

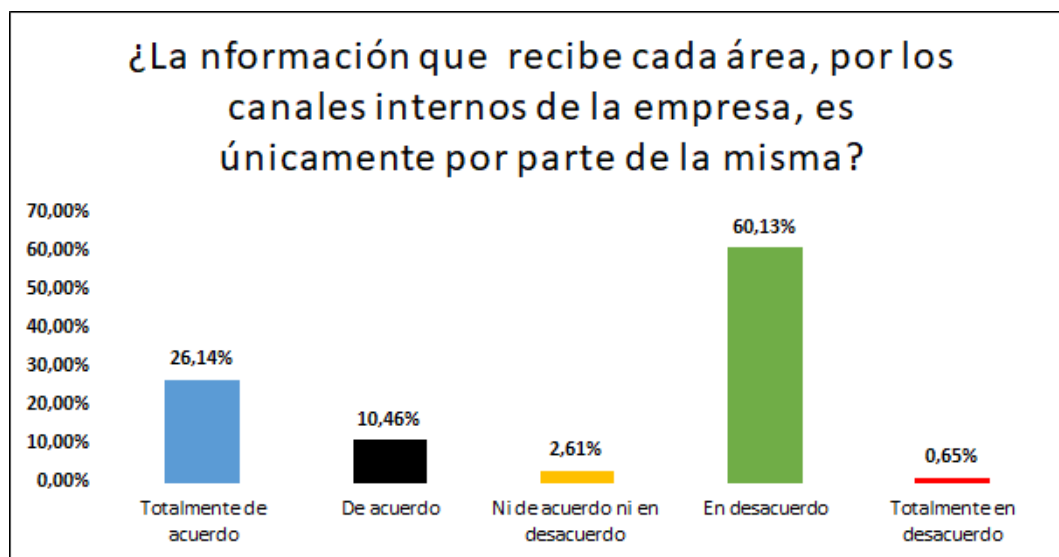


Figura 3. Pregunta 3 del cuestionario. Elaboración propia

La tercera interrogante permite identificar el parecer de los colaboradores referente a si la información que recibe por los canales internos es sólo comunicación de su área. El 60,78%

de los colaboradores comentan estar en desacuerdo, seguido al 26,14% están totalmente de acuerdo, el 10,46% de acuerdo, el 2,61 no desea opinar.

4.¿Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización?

Tabla 7.

Pregunta 4 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	18,95%
De acuerdo	16	10,46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	68,63%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 4. Pregunta 4 del cuestionario. Elaboración propia

La cuarta interrogante busca evidenciar si las diferentes actividades que organiza la empresa favorecen en las relaciones con sus compañeros. La postura fue que el 68,63% de los colaboradores prefiere no opinar, el 29,41% indica estar de acuerdo y el 1,96% en desacuerdo.

Se concluye que gran parte de los colaboradores tienen una opinión neutra sobre las diferentes actividades que realiza la organización.

5. ¿Participó activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las marketing interno?

Tabla 8.

Pregunta 5 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	19,61%
De acuerdo	13	8,50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	69,93%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 5. Pregunta 5 del cuestionario. Elaboración propia

En la quinta interrogante se buscó evidenciar la intervención de los empleados en las actividades que realiza la organización, obteniendo que el 69,93% de los colaboradores no desea opinar, el 28,11% está de acuerdo y el 1,96% en desacuerdo.

Se observa que gran parte de los colaboradores tienen una opinión neutra sobre su participación en las actividades que realiza la compañía.

6. ¿La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas como: publicidad en redes sociales, marketing digital, que mejoran las relaciones en la organización?

Tabla 9.

Pregunta 6 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	15,03%
De acuerdo	18	11,76%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	71,90%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 6. Pregunta 6 del cuestionario. Elaboración propia

La sexta interrogante buscó identificar si la empresa desarrolla estrategias de comunicación. Pues el 71,90% de los colaboradores no menciona postura, el 26,79% de acuerdo y el 1,31% en desacuerdo.

7.¿Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos?

Tabla 10.

Pregunta 7 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	13,73%
De acuerdo	25	16,34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	67,32%
En desacuerdo	4	2,61%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

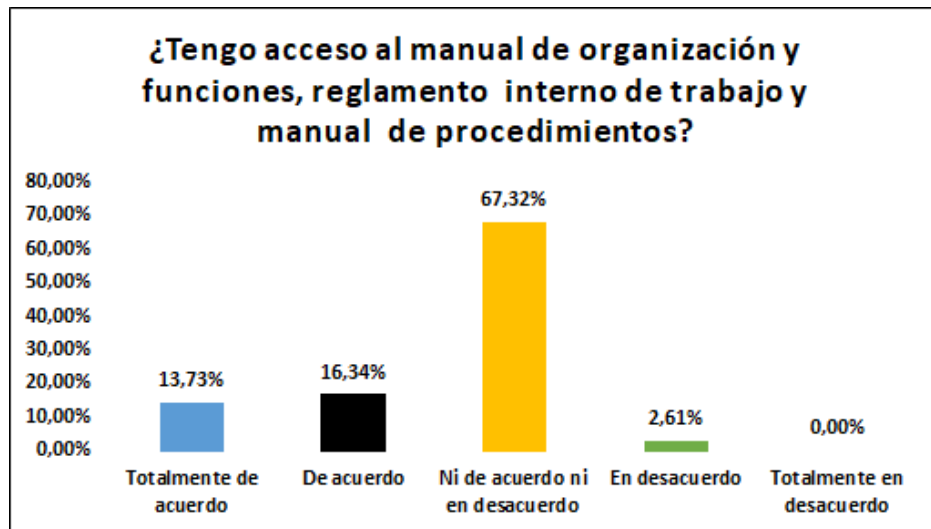


Figura 7. Pregunta 7 del cuestionario. Elaboración propia

La séptima pregunta propone identificar si los colaboradores tienen accesos a los procedimientos de la organización. Pues el 67,32% de los colaboradores no brinda postura, el 16,34% de acuerdo, 13,73% totalmente de acuerdo, mientras el 2,61% en desacuerdo.

8. ¿Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa?

Tabla 11.

Pregunta 8 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	121	79,08%
De acuerdo	27	17,65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1,96%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 8. Pregunta 8 del cuestionario. Elaboración propia

Esta octava pregunta propone identificar si los colaboradores consideran que jefe vive la cultura corporativa. Se obtuvo que el 79,08% de los colaboradores mencionan totalmente de acuerdo, el 17,65% de acuerdo, 1,96% no opina, y el 1,31% en desacuerdo.

9. ¿Se le ha Comunicado adecuada y claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa?

Tabla 12.

Pregunta 9 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	120	78,43%
De acuerdo	25	16,34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2,61%
En desacuerdo	4	2,61%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

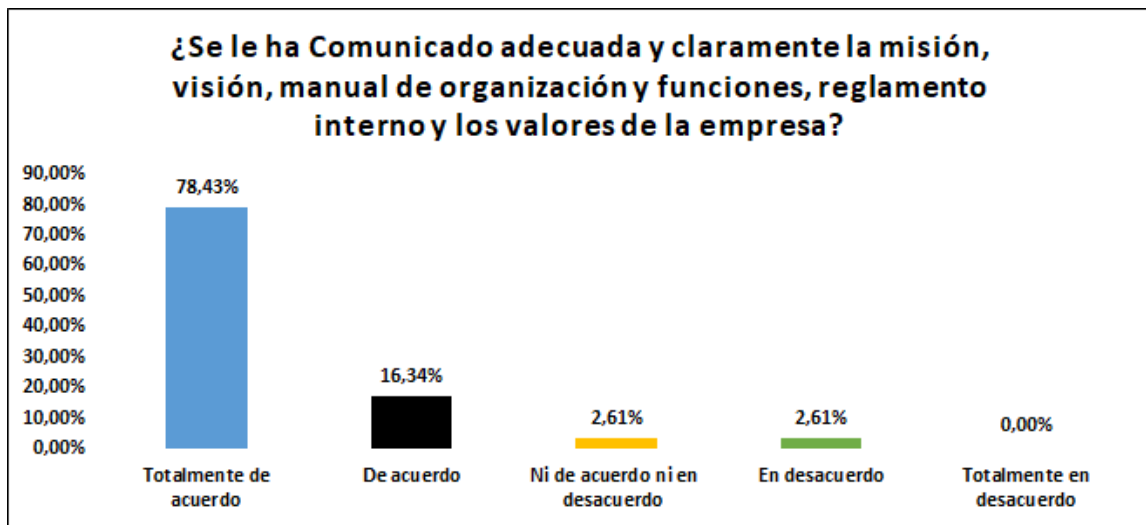


Figura 9. Pregunta 9 del cuestionario. Elaboración propia

La novena pregunta propone identificar si los colaboradores conocen la cultura de la empresa. Se obtuvo que el 78,43% de los colaboradores mencionan totalmente de acuerdo, el 16,34% de acuerdo, 2,61% no opina y el 2,61% en desacuerdo.

10. ¿Recibo capacitaciones frecuentes por parte de la organización que me ayudan a lograr los objetivos de la empresa?

Tabla 13.

Pregunta 10 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	116	75,82%
De acuerdo	19	12,42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	7,19%
En desacuerdo	5	3,27%
Totalmente en desacuerdo	2	1,31%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

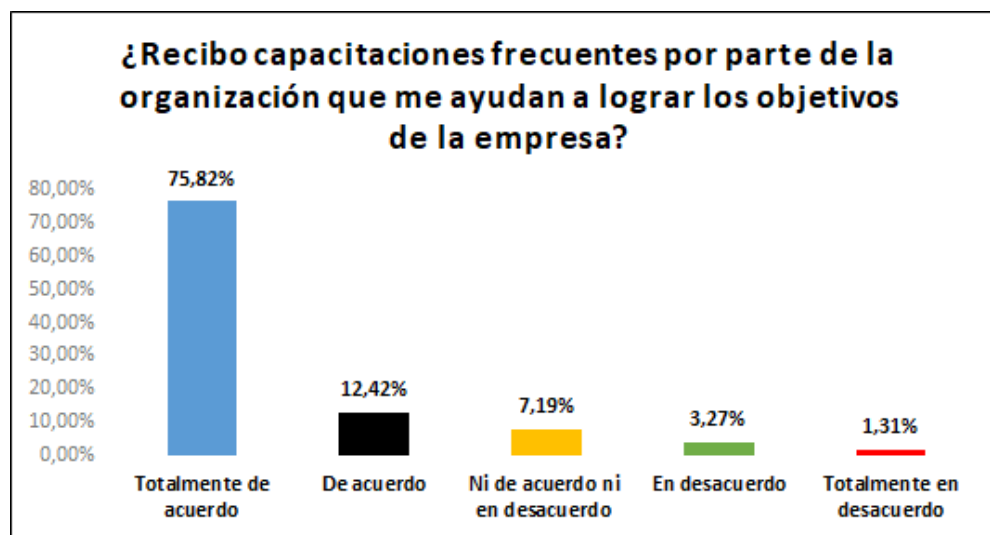


Figura 10. Pregunta 10 del cuestionario. Elaboración propia

La décima pregunta propone identificar si los colaboradores conocen la cultura de la empresa. Se obtuvo que el 75,82% de los colaboradores mencionan totalmente de acuerdo, el 12,42% de acuerdo, 7,19% no opina y el 4,58% en desacuerdo.

11. ¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo?

Tabla 14.

Pregunta 11 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	125	81,70%
De acuerdo	17	11,11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5,88%
En desacuerdo	1	0,65%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

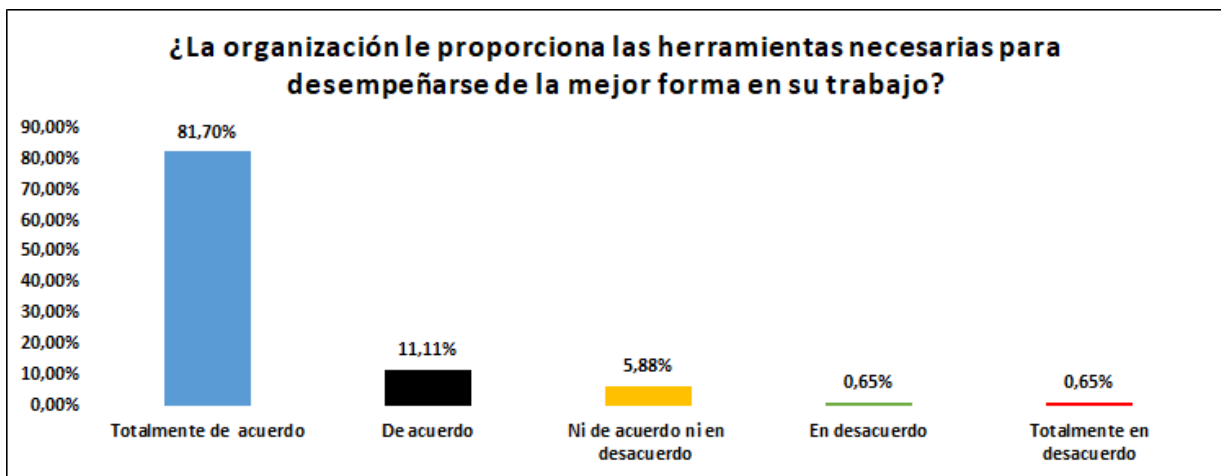


Figura 11. Pregunta 11 del cuestionario. Elaboración propia

La onceava pregunta permite saber si cuentan con los instrumentos imprescindibles para desarrollar su labor. Se obtuvo que el 92,81% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo, 5,88% no opina, mientras el 1,30% en desacuerdo.

12. ¿Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado?

Tabla 15.

Pregunta 12 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	121	79,08%
De acuerdo	17	11,11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	6,54%
En desacuerdo	4	2,61%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

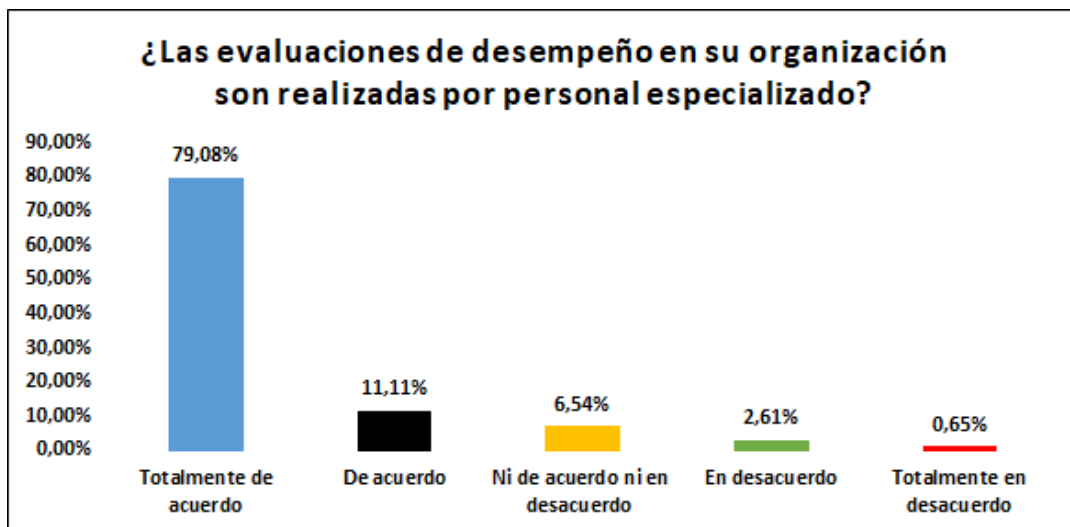


Figura 12. Pregunta 12 del cuestionario. Elaboración propia

La pregunta doce permite saber si los colaboradores están de acuerdo con el personal que les realiza su evaluación de desempeño. Se obtuvo que el 79,08% de los colaboradores mencionan que totalmente de acuerdo, el 11,11% de acuerdo, 6,54% no opina y el 3,26% en desacuerdo.

13. ¿Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño?

Tabla 16.

Pregunta 13 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	120	78,43%
De acuerdo	24	15,69%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,92%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	1	0,65%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

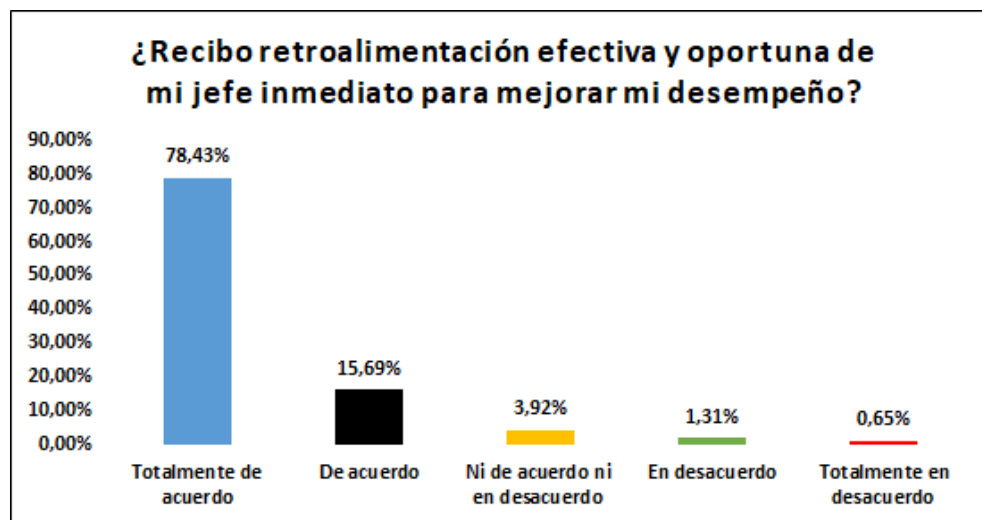


Figura 13. Pregunta 13 del cuestionario. Elaboración propia

La pregunta décimo tercera permite saber si los colaboradores reciben una efectiva retroalimentación. Se obtuvo que el 78,43% de los colaboradores mencionan totalmente de acuerdo, el 15,69% de acuerdo, 3,92% no opina y el 1,96% en desacuerdo.

14. ¿El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales?

Tabla 17.

Pregunta 14 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	116	75,82%
De acuerdo	15	9,80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	11,76%
En desacuerdo	2	1,31%
Totalmente en desacuerdo	2	1,31%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

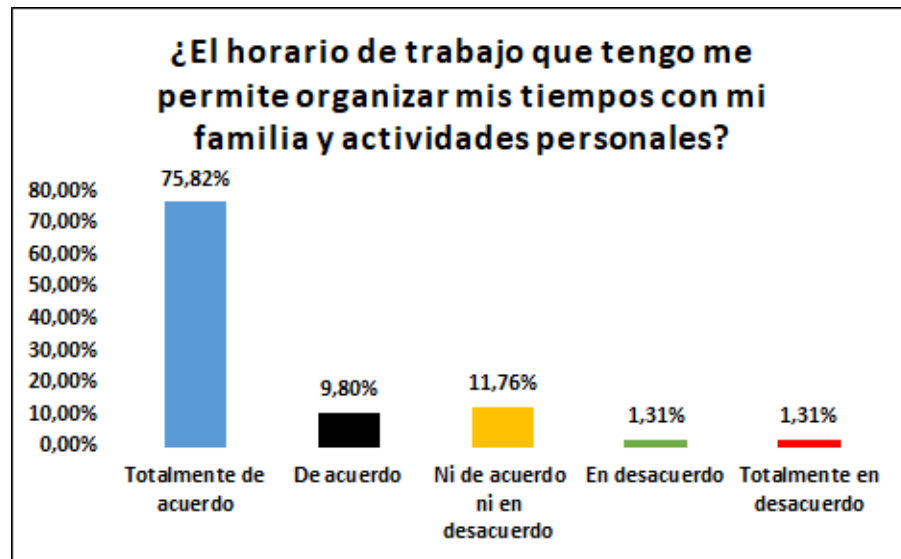


Figura 14. Pregunta 14 del cuestionario. Elaboración propia

La pregunta decimocuarta permite saber si los están de acuerdo con su jornada laboral. Se obtuvo que el 75,82% de los colaboradores mencionan totalmente de acuerdo, el 11,76% no opina, el 9,80% de acuerdo y el 2,62% en desacuerdo.

15. ¿Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos?

Tabla 18.

Pregunta 15 del cuestionario

Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	15,03%
De acuerdo	6	3,92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	71,24%
En desacuerdo	12	7,84%
Totalmente en desacuerdo	3	1,96%
	153	100%

Fuente: Elaboración propia

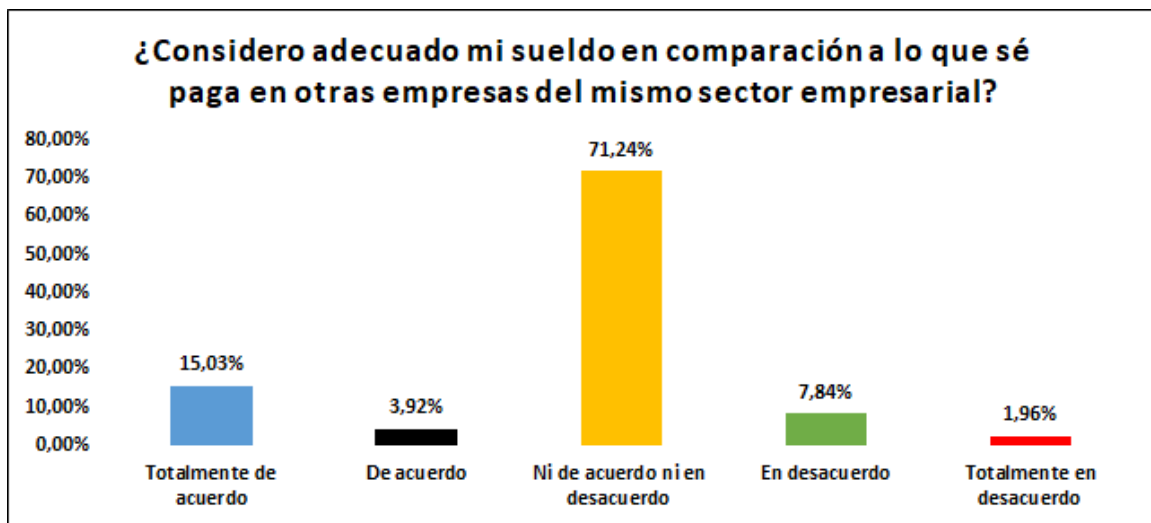


Figura 15. Pregunta 14 del cuestionario. Elaboración propia

Considero adecuado mi sueldo en comparación al rubro. Se obtuvo que el 71,24% no opina, sin embargo, el 15,03% totalmente de acuerdo, seguidamente el 9,80% en desacuerdo, el 3,92% de acuerdo.

CAPITULO IV.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis por hipótesis

4.1.1. Hipótesis General.

Con base al análisis realizado se pudo comprobar la existencia de una relación representativa entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center sede Lince 2019.

4.1.2. Hipótesis Específicas.

- Hipótesis Especifica 1:

Según los resultados estadísticos obtenidos el nivel crítico sig. Aproximado fue 0.039 lo cual ratifica que si hay correspondencia entre las actividades comunicacionales y la productividad de los colaboradores de la organización MDY Contact Center Sede Lince año 2019. (Anexo 5)

- Hipótesis Especifica 2:

Según los resultados estadísticos obtenidos sig. Aproximado de 0.000 se confirma que las actividades recreativas culturales y de marketing interno permiten mejorar la productividad laboral de la organización. (Anexo 6)

- Hipótesis Específica 3:

Las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa impiden el acrecentamiento de la productividad de los colaboradores de la compañía MDY Contact Center Sede Lince año 2019. Ello se comprueba por la prueba estadística que dio como resultado un sig. Aproximado de 0.040. (Anexo 7)

4.2. Análisis por objetivos

4.2.1. Objetivo General.

Se evidencia que se cumple con el objetivo global de la investigación. Por consiguiente, se estableció la correspondencia que existe entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de la compañía MDY Contact Center Sede Lince año 2019; pues encontramos una alta relación entre ambas variables.

4.2.2. Objetivos Específicos.

Estos objetivos fueron propuestos de manera que puedan coadyuvar o contribuir a lograr el objetivo general. Por ello se considera que también fueron logrados.

4.3. Análisis del método

4.3.1. Población.

Corresponde a los colaboradores de la empresa MDY Contac Center Sede Lince, siendo un total de 324 personas.

4.3.2. Muestra.

Se consideró para la realización del estudio al personal del área de operaciones que contaba con más de tres meses laborando entre ellos: los asesores, supervisores y ejecutivos de atención al cliente.

4.3.3. Tipo de muestreo.

El presente estudio se basó en un modelo no probabilístico o no aleatorio de tipo a conveniencia, debido a que se seleccionó deliberadamente a 153 personas por razones de accesibilidad.

4.3.4. Instrumento.

El instrumento empleado para conseguir información fue un cuestionario de 15 interrogantes cerradas, planteadas en base a seis dimensiones y seis indicadores.

CONCLUSIONES

- De la encuesta realizada a los colaboradores con respecto a la dimensión “Actividades comunicacionales”, se plantearon las siguientes preguntas; ¿Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.?, ¿La información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en mi área de trabajo? y ¿La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma?; cuyas respuestas se canalizan con el objetivo específico “Determinar la relación que existe entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”. Concluyendo 62% no recibe información por canales formales ocasionando desinformación, desconocimiento y difusión de rumores, lo que genera desconfianza, malentendidos, desaliento en la consecución eficiente de las labores; lo cual origina una disminución de la productividad.
- En la dimensión “Relaciones en una Organización” se plantearon las siguientes preguntas: ¿Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización?, ¿Participó activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas,

culturales y las marketing interno? y ¿La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas como: publicidad en redes sociales, marketing digital, que mejoran las relaciones en la organización? Las cuales se canalizan para lograr el objetivo definido “Determinar el nivel de las relaciones organizacionales que permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”; Concluimos que la empresa no está realizando actividades o estrategias de comunicación que mejoren las relaciones en la organización, solo el 28% indica participa activamente; el 2% no está de acuerdo y hay 70% no desea brindar información.

- En la dimensión “transmitir la cultura corporativa “, se plantearon las preguntas; ¿Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos?, ¿Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa? y ¿Se le ha Comunicado adecuada y claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa? Las cuales se canalizaron para lograr el objetivo específico “Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”. Se concluye que los lideres comunican y mencionan claramente los propósitos, procedimientos y filosofía institucional, sin embargo; solamente el 30% sabe cómo acceder a los manuales de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos, el 3% desconoce y el 67 % no desea responder muy probablemente es por desconocimiento o desinformación.

- Con respecto a la dimensión “resultados óptimos” se plantearon las siguientes preguntas: ¿Recibo capacitaciones frecuentes por parte de la organización que me ayudan a lograr los objetivos de la empresa? y ¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo? cuyas respuestas se canalizan con el objetivo específico “Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”. Concluyendo 75,82% recibe capacitaciones frecuentes que le ayudarán a lograr los objetivos establecidos por la organización y más del 90% confirman que la organización les proporciona las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma correcta; en definitiva el indicador resulta aceptable para responder al objetivo planteado.
- La encuesta a los colaboradores responden a la dimensión “eficacia” con las siguientes preguntas: ¿Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado? y ¿Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño? Categorizando las respuestas que se explicitan en el objetivo específico “Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la emisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad de los empleados de la organización MDY Contact Center Sede Lince año 2019” concluyendo que más del 90% de los colaboradores confirman que reciben retroalimentación oportuna para mejorar su desempeño y el personal que evalúa su desempeño es una persona especializada.
- En la dimensión “recursos empleados” se plantearon las preguntas; ¿El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales? Y ¿Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que sé paga en

otras empresas del mismo sector empresarial? Se puede concluir que 71% los colaboradores no quieren brindar información sobre su postura referente al sueldo que percibe a comparación de lo que se paga en otras empresas del mismo rubro

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la figura de un comunicador, que realice un análisis y el planteamiento de comunicación interna, que defina el público de interés, los objetivos corporativos, los métodos como las valoraciones de desempeño, las formaciones de los empleados, los elementos de motivación e integración.
- Se recomienda activar nuevos canales de comunicación; esto debido al cambio a la modalidad de trabajo, las opciones que se sugieren son: Telegram, WhatsApp corporativo, herramientas de trabajo colaborativo como Slack. De igual manera se recomiendan las listas de distribución que no permiten la dispersión de comentarios ni el mal uso de la mensajería instantánea.
- Se recomienda mejorar las relaciones interpersonales en la empresa, los líderes y colaboradores deben de conocerse y ejecutar proyectos en donde se promueva la diversidad de ideas, en donde el personal sienta que su opinión es tomada en cuenta. Es importante dar constantes feedbacks trabajando encaminados a mejorar la productividad.

- La empresa debe implementar una hoja de ruta comunicativa, la misma estará inspirada en la política, procedimientos, valores y filosofía de la organización estas deben ser congruentes con el plan estratégico anual de la empresa.
- Se recomienda seleccionar y difundir los medios de comunicación formales por donde la organización va a transmitir los comunicados, indicaciones, acciones y estrategias para lograr una mayor cohesión de la organización, enriquecer los procesos y mejorar la productividad.
- Por último, se recomienda implementar el salario emocional de esta manera retribuir de una forma no económica a sus colaboradores el compromiso con la empresa. Buscar cubrir de forma satisfactoria sus necesidades personales, profesionales y familiares, mejorando su calidad de vida, por ejemplo brindando la opción de trabajo remoto, darles el día libre por cumpleaños, brindar horarios de verano, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arévalo, R. (2019). *Comunicación integral para las organizaciones: liderazgo y creación de valor*. Madrid: Comunicación Social. Ediciones y Publicaciones.
- Buenaño, D., Bustillos, H., & Moreno, G. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*.
- Chiavenato, I., & González, E. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México DF: McGraw-Hill.
- Cordova, E. (2017). *Estudio de comunicación interna enfocado al desarrollo de la productividad laboral, caso Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda*. (Tesis de licenciatura). Quito: UCE.
- Cruz, M. (2017). *La comunicación interna para el mejoramiento de la productividad de Industrias Catedral S.A., de la ciudad de Ambato*.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC
- Fernández, G. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario, 10.
- Guerrero, Z. (2017). *Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Giovanni Antonio Farina en el Cantón Rumiñahui en el quimestre febrero–junio 2016*.
- Guzmán, A. (2011). *La comunicación como herramienta gerencial* (1a. Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2012). Metodología de la investigación. *Ciudad de México: Mc Graw Hill*, 12, 20.
- Medina, F. (2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación*. *Revista EAN*, 112.

- Pagés, C. (2010). *La era de la productividad: Cómo transformar las economías desde sus cimientos, Estados Unidos: La oficina de Relaciones Externas del BID (Banco interamericano de desarrollo)*.
- Pantoja, A. (2004). *La intervención psicopedagógica en la Sociedad de la Información para educar y orientar con nuevas tecnologías*. Madrid: EOS.
- Pellerey, R. (2015). *Comunicación: Historia, usos e interpretaciones*. Barcelona: Editorial
- Robbin & Judge. (2010). *Comportamiento Organizacional*.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración*. México: Editorial McGRAW- - Hill/ Interamericana Editores S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

La Comunicación Interna y su relación con La Productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center sede Lince año 2019						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Población	
Problema General: ¿Cómo la comunicación interna se relaciona con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019				
Problema Especifico 1: ¿Cómo las actividades comunicacionales se relacionan con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?	Objetivo Especifico 1: Determinar la relación que existe entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.	Hipótesis Especifica 1: Existe relación entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact center Sede Lince año 2019				
Problema Especifico 2: ¿En qué medida las relaciones organizacionales permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?	Objetivo Especifico 2: Determinar el nivel de las relaciones organizacionales que permiten mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019	Hipótesis Especifica 2: Las actividades recreativas, culturales y de marketing interno permiten mejorar la productividad laboral de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.	Variable Independiente: La Comunicación interna. Variable Dependiente: La Productividad Laboral	Tipo de Investigación: Descriptivo Correlacional Diseño: Mixto Enfoque: Cualitativo y Cuantitativo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con Escala de Likert	Colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince. Población: 324 Por conveniencia la muestra es: 153	
Problema Especifico 3: ¿Cuáles son las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019?	Objetivo Especifico 3: Identificar las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa y que impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.	Hipótesis Especifica 3: Las dificultades comunicacionales que se presentan en la transmisión de la cultura corporativa impiden la mejora de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019.				

Fuente: Elaboración propia

CURSO	: Proyecto Profesional en Administración De Empresas
TEMA	: “La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”
DOCENTE	: Vojislav Savo, Petrovich Cárdenas Emiliano Elias, Marroquin Bellido
INTEGRANTES	: Norma Lourdes, Salomé Soriano Sandra Milagros, Portocarrero Wong

A continuación, realizarán el procedimiento de **Validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación, permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **Matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como **redacción, coherencia, utilidad, entre otros**.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Cuestionario con preguntas semiestructuradas y/o Escala de Likert.
Con tipo de valoración de todas sus 17 preguntas:

Variables de estudio : **Comunicación interna y productividad de los colaboradores**

Variable Dependiente : **Productividad de los colaboradores**

Variable Independiente : **Comunicación interna**

Dimensiones:

Dimensiones de la VD :

1. **Resultados Óptimos**

2. **Eficacia**

3. **Recursos Empleados**

Dimensiones de la VI :

1. **Actividades Comunicacionales**

2. **Relaciones en una organización**

3. **Transmitir la cultura corporativa**

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo

DA : De Acuerdo

N : Neutral con la pregunta

ED : En Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “**X**” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

ÍTEM 1. “En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

ÍTEM	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL					

OBSERVACIÓN: En caso ustedes estuvieran “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” por favor indiquen sus:

Objeciones/Sugerencias: No guarda relación con el Objetivo de Investigación / reformular pregunta como sugerencia debe considerar.

PREGUNTA 1: Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.

ÍTEM 1	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 2: Tengo conocimiento de los canales de información que permiten una comunicación fluida en mi área de trabajo

ÍTEM 2	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: la información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en el área de trabajo.

(Porque tengo conocimiento, a que se refiere tener conocimiento, que llega a tiempo, que es después etc.)

Las preguntas deben ser siempre concretas para tener una respuesta certeza y no ambigua.

PREGUNTA 3: Toda información que se recibe es por los canales de información de la misma empresa

ÍTEM 3	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias:..

La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma.

PREGUNTA 4: Considera que las actividades recreativas, culturales y de marketing interno favorecen las relaciones en la organización

ÍTEM 4	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: **Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización.**

PREGUNTA 5: Participo activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las de marketing interno.

ÍTEM 5	TA	DA	N	ED	TD
	X				
TOTAL	X				

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 6: La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas que mejoran las relaciones en la organización

ÍTEM 6	TA	DA	N	ED	TD
	X				
TOTAL	X				

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 7: Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos.

ÍTEM 7	TA	DA	N	ED	TD
	X				
TOTAL	X				

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 8: Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa.

ÍTEM 8	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 9: Se ha explicado claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa.

ÍTEM 9	TA	DA	N	ED	TD
	X				
TOTAL	X				

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 10: La empresa dicta talleres de habilidades comunicativas

ÍTEM 10	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 11: Recibe capacitaciones frecuentes por parte de la organización

ÍTEM 11	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: **Recibe capacitaciones frecuentes por parte de la organización (dónde está) con respecto al cuestionario?, todo tiene que ser relacionado**

.....

PREGUNTA 12: La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo

ÍTEM 12	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: Reformular.

PREGUNTA 13: Puedes adquirir o desarrollar nuevas habilidades que permitan el cumplimiento de los objetivos.

ÍTEM 13	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: Reformular.

PREGUNTA 14: Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado

ÍTEM 14	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 15: Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño.

ÍTEM 15	TA	DA	N	ED	TD
	X				
TOTAL	X				

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 16: El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales.

ÍTEM 16	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 17: Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que sé paga en otras empresas del mismo sector empresarial.

ÍTEM 17	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN					
ÍTEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL A LA PREGUNTA	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1		X			
2				X	
3				X	
4				X	
5	X				
6	X				
7	X				
8		X			
9	X				
10		X			
11				X	
12				X	
13				X	
14		X			
15	X				
16		X			
17		X			
18					
19					
20					
TOTAL	5	6		6	
%*					

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos	Firmas
JUEZ 1 Ena Elizabeth Cuba Mayori c16911@utp.edu.pe
JUEZ 2.....
JUEZ 3.....
JUEZ 4.....
JUEZ 5.....
JUEZ 6.....

Cercado de Lima, ____ de Julio de 2020

Anexo 3. Formato de Validación de Jueces (Doc. Carlos Alberto Barriga Prado)

CURSO	: Proyecto Profesional en Administración De Empresas
TEMA	: “La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”
DOCENTE	: Vojislav Savo, Petrovich Cárdenas Emiliano Elias, Marroquin Bellido
INTEGRANTES	: Norma Lourdes, Salomé Soriano Sandra Milagros, Portocarrero Wong

A continuación, realizarán el procedimiento de **Validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación, permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **Matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como **redacción, coherencia, utilidad, entre otros**.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Cuestionario con preguntas semiestructuradas y/o Escala de Likert.
Con tipo de valoración de todas sus 17 preguntas:

Variables de estudio : **Comunicación interna y productividad de los colaboradores**

Variable Dependiente : **Productividad de los colaboradores**

Variable Independiente : **Comunicación interna**

Dimensiones:

Dimensiones de la VD :

1. Resultados Óptimos

2. Eficacia

3. Recursos Empleados

Dimensiones de la VI :

1. Actividades Comunicacionales

2. Relaciones en una organización

3. Transmitir la cultura corporativa

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo

DA : De Acuerdo

N : Neutral con la pregunta

ED : En Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “**X**” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

ÍTEM 1. “En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

ÍTEM	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL					

OBSERVACIÓN: En caso ustedes estuvieran “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” por favor indiquen sus:

Objeciones/Sugerencias: No guarda relación con el Objetivo de Investigación / reformular pregunta como sugerencia debe considerar.

PREGUNTA 1: Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.

ÍTEM 1	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 2: Tengo conocimiento de los canales de información que permiten una comunicación fluida en mi área de trabajo

ÍTEM 2	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: la información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en el área de trabajo.

(Porque tengo conocimiento, a que se refiere tener conocimiento, que llega a tiempo, que es después etc.)

Las preguntas deben ser siempre concretas para tener una respuesta certeza y no ambigua.

PREGUNTA 3: Toda información que se recibe es por los canales de información de la misma empresa

ÍTEM 3	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:..

La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma.

PREGUNTA 4: Considera que las actividades recreativas, culturales y de marketing interno favorecen las relaciones en la organización.

ÍTEM 4	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias: **Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización.**

PREGUNTA 5: Participo activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las de marketing interno.

ÍTEM 5	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 6: La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas que mejoran las relaciones en la organización

ÍTEM 6	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 7: Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos.

ÍTEM 7	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 8: Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa.

ÍTEM 8	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 9: Se ha explicado claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa.

ÍTEM 9	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 10: La empresa dicta talleres de habilidades comunicativas

ÍTEM 10	TA	DA	N	ED	TD
		X			

TOTAL		X			
--------------	--	---	--	--	--

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 11: Recibe capacitaciones frecuentes por parte de la organización

ÍTEM 11	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias: **Recibe capacitaciones frecuentes por parte de la organización (dónde está) con respecto al cuestionario?, todo tiene que ser relacionado**

PREGUNTA 12: La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo

ÍTEM 12	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias: Reformular.

PREGUNTA 13: Puedes adquirir o desarrollar nuevas habilidades que permitan el cumplimiento de los objetivos.

ÍTEM 13	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias: Reformular.

PREGUNTA 14: Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado

ÍTEM 14	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 15: Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño.

ÍTEM 15	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 16: El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales.

ÍTEM 16	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 17: Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que sé paga en otras empresas del mismo sector empresarial.

ÍTEM 17	TA	DA	N	ED	TD
			X		
TOTAL			X		

Objeciones/Sugerencias:.....

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN					
ÍTEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL A LA PREGUNTA	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1			X		
2				X	
3			X		
4		X			
5			X		
6		X			
7		X			
8			X		
9			X		
10		X			
11		X			
12			X		
13			X		
14		X			
15		X			
16			X		
17			X		
18					
19					
20					
TOTAL		07	09	01	
%*					

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos

Firmas

JUEZ 1 Carlos Alberto Barriga Prado c08106@utp.edu.pe

JUEZ 2.....

JUEZ 3.....

JUEZ 4.....

JUEZ 5.....

JUEZ 6.....

Anexo 4. Formato de Validación de Jueces (Doc. Otto Franklin Terry Ponte)

CURSO	: Proyecto Profesional en Administración De Empresas
TEMA	: “La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”
DOCENTE	: Vojislav Savo, Petrovich Cárdenas Emiliano Elias, Marroquin Bellido
INTEGRANTES	: Norma Lourdes, Salomé Soriano Sandra Milagros, Portocarrero Wong

A continuación, realizarán el procedimiento de **Validación por criterio de jueces**. Este tipo de validación, permite a los jueces (estudiantes que evalúan el instrumento) asignarle una valoración a cada ítem, con el fin de evaluar su pertinencia respecto a la dimensión e indicador de la variable de estudio. Es indispensable que los jueces cuenten con la **Matriz de consistencia** que respalda al instrumento, para una óptima evaluación.

Este procedimiento, también permitirá mejorar algunos aspectos de contenido de los ítems, tales como **redacción, coherencia, utilidad, entre otros**.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento: Cuestionario con preguntas semiestructuradas y/o Escala de Likert.
Con tipo de valoración de todas sus 17 preguntas:

Variables de estudio : **Comunicación interna y productividad de los colaboradores**

Variable Dependiente : **Productividad de los colaboradores**

Variable Independiente : **Comunicación interna**

Dimensiones:

Dimensiones de la VD :

1. Resultados Óptimos

2. Eficacia

3. Recursos Empleados

Dimensiones de la VI :

1. Actividades Comunicacionales

2. Relaciones en una organización

3. Transmitir la cultura corporativa

INDICACIONES:

Para evaluar los ítems del instrumento (encuesta) usted contará con las siguientes alternativas:

TA : Totalmente de Acuerdo

DA : De Acuerdo

N : Neutral con la pregunta

ED : En Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

Les presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una “**X**” en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

Ejemplo:

ÍTEM 1. “En su centro de trabajo, las reuniones son convocadas de manera imprevista o de última hora”

ÍTEM	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL					

OBSERVACIÓN: En caso ustedes estuvieran “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” por favor indiquen sus:

Objeciones/Sugerencias: No guarda relación con el Objetivo de Investigación / reformular pregunta como sugerencia debe considerar.

PREGUNTA 1: Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.

ÍTEM 1	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 2: Tengo conocimiento de los canales de información que permiten una comunicación fluida en mi área de trabajo

ÍTEM 2	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 3: Toda información que se recibe es por los canales de información de la misma empresa

ÍTEM 3	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias:..... ojo es parecido a la pregunta1

PREGUNTA 4: Considera que las actividades recreativas, culturales y de marketing interno favorecen las relaciones en la organización.

ÍTEM 4	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: Esta respuesta siempre va a ser TA REFORMULELA, POR EJEMPLO: NO ESTA PREGUNTANDO SI ELLO SE DA.

PREGUNTA 5: Participo activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las de marketing interno.

ÍTEM 5	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 6: La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas que mejoran las relaciones en la organización

ÍTEM 6	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:..... (EJEMPLO: INNOVA)... COMO CUALES POR EJEMPLO. SEA MAS DIRECTO

PREGUNTA 7: Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos.

ÍTEM 7	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 8: Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa.

ÍTEM 8	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 9: Se ha explicado claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa.

ÍTEM 9	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.... OJO CON LA PREGUNTA7

PREGUNTA 10: La empresa dicta talleres de habilidades comunicativas

ÍTEM 10	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias: ESTO ES MAS UN SI O NO, REFORMULE

PREGUNTA 11: Recibe capacitaciones frecuentes por parte de la organización

ÍTEM 11	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 12: La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo

ÍTEM 12	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....

PREGUNTA 13: Puedes adquirir o desarrollar nuevas habilidades que permitan el cumplimiento de los objetivos.

ÍTEM 13	TA	DA	N	ED	TD
				X	
TOTAL				X	

Objeciones/Sugerencias:..... QUE QUISO PREGUNTAR AQUÍ... SIEMPRE EXISTE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA.....

PREGUNTA 14: Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado

ÍTEM 14	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 15: Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño.

ÍTEM 15	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 16: El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales.

ÍTEM 16	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

PREGUNTA 17: Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que sé paga en otras empresas del mismo sector empresarial.

ÍTEM 17	TA	DA	N	ED	TD
		X			
TOTAL		X			

Objeciones/Sugerencias:.....
.....
.....

Al finalizar, deberán trasladar todas las valoraciones en la siguiente tabla resumen, contabilizando para cada uno de los ítems del instrumento el total de acuerdos y desacuerdos.

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN					
ÍTEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL A LA PREGUNTA	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1		X			
2		X			
3				X	
4				X	
5		X			
6				X	
7		X			
8		X			
9				X	
10				X	
11		X			
12		X			
13				X	
14		X			
15		X			
16		X			
17		X		6	
18		11			
19		64,71%		35,29%	
20		X			
TOTAL		X			
%*				X	

Datos de los Jueces:

Nombres y Apellidos

Firmas

JUEZ 1 Otto Franklin, Terry Ponte Código: C14021

JUEZ 2.....

JUEZ 3.....

JUEZ 4.....

JUEZ 5.....

JUEZ 6.....

Anexo 5. Prueba de Hipótesis 1

Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,316	,145	2,061	,039
	Tau-c de Kendall	,127	,062	2,061	,039
	Gamma	,431	,192	2,061	,039
N de casos válidos		153			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Anexo 6. Prueba de Hipótesis 2

Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,516	,075	5,117	,000
	Tau-c de Kendall	,275	,054	5,117	,000
	Gamma	,844	,080	5,117	,000
	Correlación de Spearman	,543	,079	7,955	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,539	,072	7,867	,000 ^c
N de casos válidos		153			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Anexo 7. Prueba de Hipótesis 3

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,299	,095	2,906	,004
	Tau-c de Kendall	,157	,054	2,906	,004
	Gamma	,478	,147	2,906	,004
	Correlación de Spearman	,326	,101	4,240	,000 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,302	,083	3,891	,000 ^c
N de casos válidos		153			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Anexo 8. Formato de Encuesta

Proyecto profesional en administración de negocios "La comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019"

Esta encuesta tiene como finalidad determinar la relación entre las variables de comunicación interna y la productividad

*Obligatorio

Sin título

¿Recibo información por canales formales como el correo institucional, intranet, etc.? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La información que se recibe por los canales internos de la empresa, permiten una comunicación fluida y a tiempo en mi área de trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La información que recibe cada área, por los canales internos de la empresa, es únicamente por parte de la misma? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que las actividades que realiza la empresa sean recreativas, culturales y de marketing interno, favorecen las relaciones en la organización? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Participó activamente de las actividades de la empresa como son las recreativas, culturales y las marketing interno? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La empresa desarrolla estrategias de comunicación internas como: publicidad en redes sociales, marketing digital, que mejoran las relaciones en la organización? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Tengo acceso al manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y manual de procedimientos? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que su jefe inmediato menciona las políticas, reglamentos y los procesos formales de la organización, es decir vive la cultura corporativa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Se le ha Comunicado adecuada y claramente la misión, visión, manual de organización y funciones, reglamento interno y los valores de la empresa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Recibo capacitaciones frecuentes por parte de la organización que me ayudan a lograr los objetivos de la empresa? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La organización le proporciona las herramientas necesarias para desempeñarse de la mejor forma en su trabajo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Las evaluaciones de desempeño en su organización son realizadas por personal especializado? *

✦

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Recibo retroalimentación efectiva y oportuna de mi jefe inmediato para mejorar mi desempeño? *

✦

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿El horario de trabajo que tengo me permite organizar mis tiempos con mi familia y actividades personales? *

✦

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considero adecuado mi sueldo en comparación a lo que se paga en otras empresas del mismo sector empresarial? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Fecha

dd/mm/aaaa

Pregunta sin título

- Opción 1

Enviar

Declaración de Autenticidad y No Plagio

(Grado Académico de Bachiller)


Por el presente documento yo Sandra Milagros Portocarrero Wong, identificada con DNI N° 44860235 y Norma Lourdes Salome Soriano con DNI N° 09560858, ambas egresado de la carrera de Administración de Negocios, informamos que hemos elaborado el Trabajo de Investigación denominado “La Comunicación Interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa MDY Contact Center Sede Lince año 2019”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Administración de Negocios, declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Asimismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

De manera que, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú.

Lima, Agosto del 2020



Sandra Milagros Portocarrero Wong
DNI N° 44860235



Norma Lourdes Salome Soriano
DNI N° 09560858

