

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019

Por:

Lilian Michelle Parrilla Torres

Katy Margoth Ramírez Bartra

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

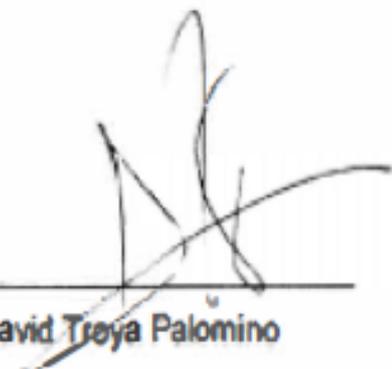
David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Comunicación Interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019"*** constituye la memoria que presenta las estudiantes *Lilian Michelle Parrilla Torres* y *Katy Margoth Ramírez Bartra*; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 2 días, del mes de diciembre del 2019.



David Troya Palomino
Asesor

Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los
colaboradores de una cadena de Boticas en San Martín, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en
Ciencias Administrativas

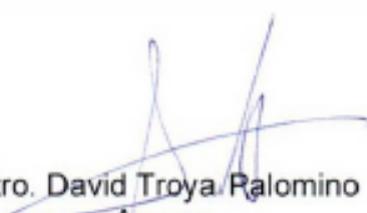
JURADO CALIFICADOR



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Presidente



Lic. Kella Guillen Lopez
Secretario



Mtro. David Troya Palomino
Asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los colaboradores de la empresa Botica La Inmaculada, 2019. El tipo de investigación que se usó para la realización de la investigación fue correlacional-relacional y de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental –causal. Se realizó un análisis de los constructos para la comunicación interna basada en un enfoque propuesto por Cotrina (2011), y la segunda revisión se enfoca al análisis de la productividad laboral propuesto por Sedano (2016). Para la investigación se aplicó el instrumento que fue validado mediante cinco juicios de expertos y se comprobó la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, que corresponde a una valoración de varios ítems para cada una, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo comunicación interna es de 0,933 y productividad laboral a 0,957, por lo que indican consistencia interna y confirma la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa ($Rho = 0,701^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos determinar que a mejor comunicación interna, mayor será la productividad de los colaboradores.

Palabras claves: Comunicación interna, productividad laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship that exists between internal communication and the productivity of employees of the company Botica La Inmaculada, 2019. The type of research was correlational and quantitative, the non-experimental design -causal. An analysis of the constructs for internal communication was carried out based on an approach proposed by Cotrina (2011), and the second review focuses on the analysis of labor productivity proposed by Garza Sedano (2016). For the research, the instrument was applied and validated by five expert judgments. Reliability was verified through the Cronbach's Alpha applied to the variables studied, which corresponds to a valuation of several items for each, whose result and value of the coefficient for the internal communication construct it is 0.933 and labor productivity is 0.957, which indicates internal consistency and confirms the reliability of the scales. The results obtained by the Rho Spearman correlation; shows that there is a significant relationship ($Rho = 0.701^{**}$, $p = 0.000$) of the variables studied. In conclusion, we can determine that the better the internal communication, the greater the productivity of the collaborators.

Keywords: Internal communication, labor productivity.

1. Introducción

En la cadena de boticas La Inmaculada - Tarapoto, mediante entrevista con el Gerente se pudo constatar una falta de interés por parte de los colaboradores en la realización de sus funciones encomendadas, perjudicando el rendimiento de su productividad laboral, por ello es que no se están logrando los objetivos establecidos a causa de que no cuenta con una adecuada comunicación interna que permita la integración de los directivos y colaboradores, siendo esto un obstáculo para dinamizar el flujo de información, impidiendo un mejor desarrollo de sus actividades y satisfacción en el la misma, esto trae consigo que la productividad sea más lenta y hasta llegue a ser ineficiente.

Así mismo en cuanto a las competencias en la empresa, se pudo constatar que no cuenta con personal que esté preparado para el área en el que se desempeña actualmente y eso hace que el trabajo no se desarrolle adecuadamente y existan falencias para cumplir con los objetivos perjudicando así el rendimiento de su productividad laboral.

El trabajo en equipo y cohesión en empresa se pudo evidenciar que no existe debido a que los colaboradores no desarrollan la interacción entre ellos al momento de realizar sus funciones y por ende existe deficiencia para obtener los resultados plasmados por la empresa.

En la actualidad el liderazgo es un factor importante en una sociedad que se está desarrollando y creciendo continuamente, en la cadena de Botica la Inmaculada – Tarapoto no se practica y eso hace que se ocasione un desorden en el trabajo ya que los empleados se encuentran desorientados.

En la actualidad, como se muestra el mundo globalizado donde además de afrontar cambios, especialmente caracterizándose por su alta competitividad y la búsqueda de las empresas en tener la excelencia y reconocimiento de calidad en los servicios que ofrecen; se está convirtiendo en la nueva tendencia buscando mejora de la gestión humana, ya que viene a ser la interacción y comunicación de los directivos con sus colaboradores, siendo este el aliado estratégico para mejorar la productividad laboral, permitiendo mejorar de manera eficiente el cumplimiento de los objetivos.

Bucaramanga & Luzardo (2018) desarrollaron una investigación titulada “Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia” cuyo objetivo principal fue determinar las variables que llamaron la atención en cuanto a la productividad laboral del mercado que se dedica a la obra de mano intensiva, el cual busca aportar de gran manera en el mundo de la industria. Se determinó el índice de confiabilidad, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con valor 0,939, lo cual verifica una alta consistencia interna entre los factores analizados, es decir, hay una alta correlación entre cada una de las preguntas que conforman el instrumento; por lo que se puede concluir que no se perciben distorsiones que sean imputados a defectos del instrumento.

Francisco & Hernández (2018) desarrollaron un trabajo de investigación titulada “Productividad y distribución del ingreso: implicaciones sobre el salario mínimo Colombiano, 2001-2016” cuyo objetivo principal es fijar de manera concertada del salario mínimo de carácter general, teniendo en cuenta que se debe garantizar una calidad de vida digna para el trabajador y su familia, la cual busca desarrollar conocimientos a personas que quieren informarse así como también a empresas para mejor toma de decisiones. Se tomó en consideración la productividad total de los productores, la productividad del capital y la productividad laboral, así como sus interpretaciones, alcances y relaciones. Así mismo se analizará las consecuencias de la evolución del salario mínimo colombiano el periodo 2001-2016. Por último, discute qué relación existe entre el crecimiento de la productividad y la distribución del ingreso entre el capital y el trabajo, proponiendo una crítica a la visión neoclásica.

Doctoral & Rey (2011) desarrollaron un trabajo de investigación titulada “La transformación de los canales de comunicación: las necesidades de los clientes y la adopción e innovación de tecnología por parte de las empresas” cuyo objetivo principal es conocer receptor el cliente se viene considerando desde hace varias décadas, como un elemento activo en el proceso comunicativo que procesa información, que se ve influenciado por su contexto social, etc. No obstante, hasta ahora, no se ha tenido

prácticamente en cuenta la faceta bipolar de emisor de información en cuanto a que comunica sus necesidades, sus frustraciones y sus deseos como cliente o público de una empresa por el mismo canal que recibe información de la misma. Si esto es cierto, necesitamos encontrar cuáles son los vínculos que unen al emisor de la información y al receptor de la misma.

2. Marco teórico

2.1. Comunicación interna

Una comunicación interna implica que la organización le brinde al personal un amplio acceso a la información, tanto como decir un acceso igualitario, que se torne disponible muchos datos que antes se encontraban limitados o reservados para un grupo exclusivo. A esto le podemos llamar una prueba de fe, porque implica confiar en los colaboradores y que harán uso responsable de la información, haciendo de esto que se genere mucho riesgo (Formanchuk, 2018)

La Real Academia (2014) define a la comunicación como la “Transmisión de señales mediante un código común entre el emisor y el receptor” a partir de este concepto se comprende que para que el mensaje sea alcanzado con éxito del emisor hacia el receptor primero es necesario identificar con cuidado los canales de comunicación que se utilizarán para transmitir el mensaje en la empresa u organización.

La comunicación interna, es el proceso mediante la información es intercambiada, comprendida y compartida por dos o más personas haciendo dinámica las acciones de la organización. Al actuar de esta manera juega un papel importante ya que la comunicación se puede significar eficiencia, coordinación y organización, porque cuando existe la comunicación mala, puede ocasionar demoras, conflictos internos. (Quiroz, 2015)

2.1.1. Dimensiones

Cotrina (2016), desarrollo de esta investigación se utilizaron las dimensiones para la variable comunicación interna quienes mencionan que son:

Comunicación descendente

Este tipo de comunicación fluye mucho desde un nivel superior hacia un nivel inferior y a su misma vez es utilizado por los líderes de grupos y también gerentes para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención, proporcionar instrucciones.

b) Comunicación ascendente

Son aquellos mensajes que los colaboradores envían para los jefes o a las personas que ocupan un puesto superior al que hace uso de comunicación.

c) Comunicación Horizontal

Comunicación horizontal es la que se realiza entre miembros del mismo nivel jerárquico, en la cual no hay la presencia de autoridad y así mismo mejora la estructura organizándola así.

2.2. Productividad laboral

Se muestra con una gran manera de hacer funcionar el sistema de operaciones. Lo cual nos muestra el nivel de eficiencia y competitividad en la cual se ubica. Esta es la razón en cuanto a la producción e insumo. Cuanto mayor sea el nivel de la razón esta a su vez tiene una influencia mucho más fuerte ya sea de valor numérico la cual se ve influenciada por medio de la cultura organizacional en cuanto al desempeño laboral la productividad será mejor. A su vez el plan de productividad sirve para un periodo en el cual se determina y se constituyen medidas muy importantes. El grado de aceptación se ve en el momento se puede medir la eficiencia de

las actividades dadas; las comparaciones de las razones se ven en el tiempo y se miden en cuanto al aumento o disminución de la productividad. (Terán & Irlanda, 2011)

Se puede decir que la productividad en el trabajo se relaciona con el personal ocupado y la producción la cual se ve reflejado que tan bien se está utilizando el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite poder estudiar los diferentes cambios en la utilización del trabajo , en la ocupación como proyección de algunos requerimientos que se necesiten para la mano de obra y poder determinar las políticas de formación de los recursos humanos así también como poder examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales y el poder compararlos con la de otros países que se encuentran más avanzados en cuanto a la productividad(Martínez, De Ita, 2010)

2.2.1. Dimensiones

Según Rodríguez y Bottini (2017), las dimensiones de productividad laboral son:

Competencias

La forma de actuar de la personas ya sean de las características intrínsecas o el conjunto de aptitudes incluyendo la de sus conocimientos (comportamientos observables) las cuales hacen

que sea posible realizar un buen rendimiento en el trabajo y gracias a ello poder alcanzar los objetivos de la organización. (Rodríguez & Bottini, 2010, p. 32)

Trabajo en equipo y cohesión

Siempre es bueno hablar de lo que se refiere el trabajo en equipo la cual nos menciona que se refiere a un conjunto de alianzas que llevan a las personas a estar unidos para poder satisfacer las necesidades ya sean afectivas de cada uno de los que pertenecen a ese grupo y en la cual ambos quieren llegar a un bien en común. (Rodríguez & Bottini, 2010; p.32) Para ello poder trabajar en equipo se tiene que desarrollar acciones dirigidas con las cuales se pueda llegar a los objetivos en común para lo cual se requiere siempre de mantener un buen clima laboral entre los participantes logrando así tener una buena cooperación y con ello llegar a una buena cohesión del equipo de trabajo. En cuanto a la cooperación nos referimos al hecho de que cada miembro del equipo pueda aportar a lo que queremos llegar todos sus conocimientos y recursos personales para ayudar al logro del objetivo en común.

Cultura Organizacional

Es un tema muy tratado en todos los tiempos ya que podemos decir que es un fenómeno de dimensión psicosocial la cual se encuentra en la organización la cual deriva de un conjunto de creencias y valores compartidos determinado por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. La cual se ve reflejado ya sea en cada individuo o en los grupos y actualmente está relacionada con los resultados que quiere llegar la organización. (Rodríguez & Bottini, 2010; p.32)

Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades y destrezas de manejo, que un individuo tiene para influir en la forma de actuar de las personas o en un grupo determinado, ocasionando que estos se desempeñen con entusiasmo, alrededor del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas propuestas. (Sánchez, 2010, pág.22). el líder es el constructor de la cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que le dan sentido a una organización para lograr sus objetivos económicos y sociales. De este modo, entendemos que el/la líder será el principal interesado en que la organización cumpla sus objetivos. En este sentido, Gómez & Rada (2002) afirma que el/la líder debe ser una persona que desea satisfacer las necesidades de su grupo, en un clima de seguridad y tendencia a la unidad.

3. Método

Tipo

La presente investigación, es básica pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Enfoque

Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Alcance

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El diseño metodológico

El diseño de investigación es No Experimental de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez. (Hernández et al., 2014), mencionan que el diseño de la presente investigación, es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las variables actitud emprendedora con capacidad de creación de microempresas y es de corte trasversal, debido a que las variables serán analizadas por única vez en ese entorno natural.

Participantes

La presente investigación se ejecutó en Botica la Inmaculada –Tarapoto; 2019. Considerando una muestra no probalística dirigida con criterios de exclusión y criterios de inclusión (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

La cual consta de una población de 110 colaboradores 12 distintas sucursales a nivel de Morales, Tarapoto y la Banda de Shilcayo para nuestro estudio con el proceso de muestreo no probabilístico.

Instrumentos

Para realizar la presente investigación se usó el instrumento para la variable Comunicación Interna fue creado y validado por Cotrina (2011). Consta de 28 ítems, para la dimensión comunicación descendente son 12 ítems; para la dimensión comunicación ascendente son 8 ítems y para la variable comunicación horizontal son 8 ítems.

De igual manera se tomó en cuenta a cada uno de los expertos en función a su rol validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad; congruencia; contexto y dominio del constructo.

Así mismo se realizó la fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en la cual se obtuvo un resultado de la variable comunicación interna 0.933** y de la variable productividad laboral 0.975** que significa excelente, el cual nos indica que el instrumento es confiable y aceptable.

Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, de tal manera que se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de las variables y dimensiones, haciendo uso de las hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el $p\text{-valor} < 0.05$.

4. Resultados

4.1. Resultado 1

La tabla 1 nos muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach nos muestra un resultados sobre 0.933 en lo que es la variable independiente y un 0,975 la variable dependiente lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Tabla 1

Fiabilidad de la variable comunicación interna y productividad laboral

Variabes	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Comunicación Interna	,933	28
Productividad Laboral	,975	20
Total		48

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Resultado 2

En la tabla 2 nos muestra los datos sociodemográficos de los encuestados en la cual nos muestra que de 110 encuestados el 73.60% son del género femenino; el 53,60% están entre la edad de 22-30 años, un 50,9% se encuentran soltero(a) el 75,5% de ellos son de la procedencia de la selva y el 34,5% llevan laborando menos de un año en La Botica la Inmaculada – Tarapoto 2019.

Tabla 2

Datos sociodemográficos de los encuetados.

	N	fi	%
Género	Masculino	29	26.40%
	Femenino	81	73.60%
	Total	110	100%

Edad	Menos de	9	8.20%
	22 años		
	De 22 -30	59	53.60%
	años		
	De 31-39	29	26.40%
	años		
	De 40-48	8	7.30%
Estado civil	años		
	De 48 a 55	5	4.50%
	años		
	Total	110	100.0%
	Casado	16	14.5
Procedencia del encuestado	Soltero(a)	56	50.9
	Divorciado	12	10.9
	Conviviente	26	23.6
	Total	110	100.0%
	Costa	10	9.1
Tiempo laborando en la empresa	Sierra	17	15.5
	Selva	83	75.5
	Total	110	100.0%
	Menos de	38	34.5
	un año		
Tiempo laborando en la empresa	Más de un	26	23.6
	año		
	De 2 años a	31	28.2
	5 años		

Más de 5 años	15	13.6
Total	110	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Resultado 3

Prueba de normalidad

Para poder realizar la prueba de correlación se realizó mediante la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, (muestras mayores de 50 datos) la cual se identificó los valores que representan al P-valor son menores a 0.05 ($p < 0.05$) ver tabla 2, por lo tanto, se concluye que las variables y sus dimensiones tienen una distribución no normal, y para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para variables con distribución no normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación por suma de comunicación interna	.346	110	.000
Transformación por suma de comunicación descendente	.346	110	.000
Transformación de comunicación ascendente	.255	110	.000
Transformación por suma de comunicación horizontal	.346	110	.000

Transformación por suma de productividad laboral	.346	110	.000
Transformación por suma de trabajo en equipo y cohesión	.415	110	.000
Transformación por suma de competencias	.327	110	.000
Transformación por suma de cultura organizacional	.252	110	.000
Transformación por suma de liderazgo	.455	110	.000

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Resultado 4

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la de La Botica Inmaculada –Tarapoto 2019.

H1: Existe relación entre la comunicación interna con y la productividad laboral de los colaboradores de la de La Botica Inmaculada –Tarapoto 2019.

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1)

En la tabla 4 se muestra la correlación entre la comunicación interna y la productividad laboral en la cual muestra el nivel de sig. ($r = 0,701^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

La comunicación interna y la productividad laboral tienen una correlación positiva considerable, es decir, a mayor comunicación interna mayor será la productividad laboral de los colaboradores.

Tabla 4

Análisis de la correlación entre comunicación interna y productividad laboral

Comunicación interna	Productividad laboral		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,701	0,000	110

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

4.5. Resultado 5

En la tabla 5 se muestra la correlación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo y cohesión en la cual muestra el nivel de sig. ($r = 0,690^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

La comunicación interna y trabajo en equipo y cohesión tienen una correlación positiva media, es decir, a mayor comunicación interna mayor será el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores.

Tabla 5

Análisis de la correlación entre comunicación interna y trabajo en equipo y cohesión

Comunicación interna	Trabajo en equipo y cohesión		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,690	0,000	110

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

4.6. Resultado 6

En la tabla 6 se muestra la correlación entre la comunicación interna y las competencias en la cual muestra el nivel de sig. ($r = 0,538^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

La comunicación interna y las competencias tienen una correlación positiva media, es decir, a mayor comunicación interna mejor se desarrollará las competencias de los colaboradores.

Tabla 6

Análisis de correlación entre comunicación interna y competencias

Comunicación Interna	Competencias		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,538	0,000	110

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

4.7. Resultado 7

En la tabla 7 se muestra la correlación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en la cual muestra el nivel de sig. ($r = 0,664^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

La comunicación interna y la cultura organizacional tienen una correlación positiva media, es decir, a mayor comunicación interna mayor cultura organizacional de los colaboradores.

Tabla 7

Análisis de correlación entre comunicación interna y cultura organizacional

Comunicación interna	Cultura organizacional		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,664	0,000	110

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

4.8. Resultado 8

En la tabla 8 se muestra la correlación entre la comunicación interna y el liderazgo en la cual muestra el nivel de sig. ($r = 0,625$ **; $p = 0,000$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula:

La comunicación interna y el liderazgo correlación positiva media, es decir, a mayor comunicación interna mayor liderazgo de los colaboradores.

Tabla 8

Análisis de correlación entre comunicación interna y liderazgo

Comunicación Interna	Liderazgo		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,625	0,000	110

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

5. Discusión

Al realizar este trabajo de investigación nuestro principal objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores de la cadena de Botica La Inmaculada, a través de un instrumento de dichas variables la cual nos permitieron medir el nivel de relación.

En base a los resultados obtenidos referente al objetivo plasmado de nuestra investigación, se encontró mediante el análisis estadístico Rho de Spearman un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor}>0.05$) por lo tanto si existe relación significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta a Vidal (2016) en su investigación lo cual se asemeja “La comunicación interna y la productividad laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”, que ha tenido como objetivo determinar la relación de la comunicación interna con la productividad laboral en la Unidad de Investigación antes mencionada, la cual llegaron a la conclusión a través del análisis estadístico que la comunicación interna y la productividad laboral, cuenta con la existencia de una relación $r=0,503$, este grado de correlación indica que la relación entre ambas variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Respecto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de Botica la inmaculada. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,690^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mejor será el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de la Botica la Inmaculada –Tarapoto. Esto nos indica que la Botica la Inmaculada – Tarapoto debe seguir manteniendo una buena comunicación interna para seguir teniendo la eficiencia en el trabajo en equipo.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Resultados

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

- ✓ Se concluye que, si existe relación entre comunicación interna y productividad laboral en Botica la inmaculada- Tarapoto, 2019. Se obtuvo una correlación positiva alta ($Rho = 0,701^{**}$; $p = 0,000$), donde podemos determinar que a mayor comunicación interna será mejor la productividad de los colaboradores de Botica la inmaculada.
- ✓ Respecto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de Botica la inmaculada. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,690^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mejor será el trabajo en equipo y cohesión de los colaboradores de la Botica la Inmaculada –Tarapoto.
- ✓ Asimismo, para el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre comunicación interna y competencias de los colaboradores de Botica la Inmaculada-Tarapoto. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,538^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mayor se desarrollaran las competencias de los colaboradores.
- ✓ Para el tercer objetivo específico se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores de la Botica la Inmaculada. Se obtuvo una correlación positiva moderada ($Rho = ,664^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que mayor comunicación interna mayor se desarrollara la cultura organizacional de los colaboradores.
- ✓ Finalmente, para el cuarto objetivo específico, se concluye que si existe relación entre comunicación interna y liderazgo de los colaboradores de Botica la Inmaculada-Tarapoto. Se obtuvo una correlación positiva moderada ($Rho = ,625^{**}$; p

= 0,000); donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mayor será el liderazgo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a la cadena de Botica La Inmaculada, San Martín, tomar medidas a partir de los resultados.

- ✓ Se recomienda al área de gestión humana de la empresa Botica La Inmaculada Tarapoto, seguir poniendo énfasis en ello para seguir mejorando su productividad., utilizando los medios de comunicación interna de manera efectiva para con sus colaboradores, buscando que la comunicación informal disminuya y no afecte la productividad laboral la empresa debe seguir poniendo énfasis en ello para seguir mejorando su productividad.
- ✓ Se recomienda enfatizar en gran mayoría en cuanto a las competencias para poder así tener mejor comunicación interna y lograr mejor los objetivos.
- ✓ Así mismo se recomienda definir los roles y responsabilidades fomentando el trabajo en equipo que permita intercambiar ideas buscando soluciones a los problemas expuestos, para proporcionar un máximo rendimiento en el trabajo
- ✓ Se recomienda verificar y desarrollar un buen liderazgo para que el cliente se sienta seguro y tranquilo con los colaboradores; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

Referencias

- Academia, L. R. (2014). La Comunicación en Ciencias y Artes de la Salud, 7. Retrieved from file:///C:/Users/Jhony/Downloads/13143-45454575760249-1-PB.pdf
- Bucaramanga, M. De, Jaimes, L., & Luzardo, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Determinant Factors of Labor Productivity in Clothing Small and Medium Size Enterprises of the Metropolitan Area of, 29(5), 175–186.
- Carvalho, D. P. De, Rocha, L. P., Tomaschewski-barlem, J. G., Luiz, E., Barlem, D., Cecagno, D., & Dalmolin, G. D. L. (2017). A produtividade, 1–8.
- Correal, C. (2009). Comunicación Organizacional y La Teoría De La Información. *Revista de Ciencias Sociales*, 40, 1–130.
- Doctoral, T., & Rey, D. E. M. (2011). *Comunicación : Las necesidades de los clientes y la adopción e innovación de tecnología por parte de las empresas*.
- Formanchuk, A. (2018). Comunicación Interna 2.0, 14. Retrieved from <http://formanchuk.com.ar/wp-content/uploads/E-book-Comunicacion-interna-2.0-Alejandro-Formanchuk.pdf>
- Francisco, D., & Hernández, O. (2018). Productividad y distribución del ingreso : Implicaciones, 20, 231–255.
- Guadalupe, J., Estrada, S., Cristóbal, J., Pupo, G., Bárbara, Y., Rodríguez, M., ... Iv, A. (2009). Artículo 15, 20(4), 67–75. Retrieved from <http://scielo.sld.cu67>
- López Quevedo, M. K., & Saboya Ríos, N. (2017). Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional en la Municipalidad de Chaclacayo. *Revista de Investigación Universitaria*, 5(1). <http://doi.org/10.17162/riu.v5i1.859>
- Martínez, De Ita, M. E. (2010). El Concepto De Productividad En El Análisis Económico. *Revista Aportes*, 7, 1–33. Retrieved from [http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo laboral/eugenia1.pdf](http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf)
- Mayorga, E. (2016). Diagnostico De Comunicacion Interna En El Area Administrativa Y Personal De Oficina De La Asosiation Peruana Central 2016. *Universidad Peruana Union*, 1, 1–151. Retrieved from https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/369/Liany_Tesis_bachiller_2016.pdf;jsessionid=203CBCD7E131BEFE38BD62434120C67D?sequence=1
- Peña, B., Sánchez, P., & Fernández, G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Revista Opción*, (May 2016), 944–966. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/310/31045567050.pdf>
- Preciado, J. (2015). Tesis doctoral.
- Quiroz, J. de D. (2015). Perspección sobre la comunicación interna en la cooperativa minera, 151, 10–17. <http://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

Rafael, J., & Dumont, D. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016*. Universida Peruana Unión, Perú. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7129/Sedano_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terán, O. & Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 17(1), 96–110. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406007>