



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**



**COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE
LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

:


Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 016-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 09 de enero de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-CU-126 de fecha 07-01-2025 de **EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 10 de enero de 2025
- * Hora : 01:00 pm

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 696-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 13 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-18252** de fecha 05 de diciembre de 2024, del **Bach. EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** a la **Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr.Sc. S. Lejman Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

ÍNDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

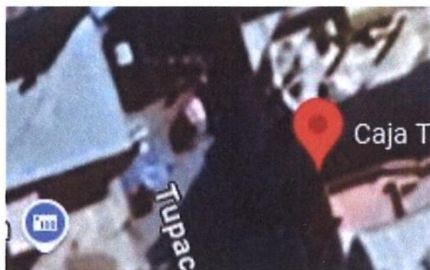
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	9%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.unjfsc.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Privada de Tacna	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.uct.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47049292
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-6706-1105
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9783-7733
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Caja Municipal Ahorro y Crédito Trujillo Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.4901819 Longitud: -70.1253919 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/1Gc8HUrYX8DfSkU58 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Payé Calquehuanda
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI, identificado con DNI

Nro. 47049292, en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de MAYO del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por el maravilloso regalo de la vida, Por haberme permitido llegar hasta este punto, y por darme La fortaleza para cumplir con la meta que me propuse.

A mi madre Zenobia Felipa, que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

A mi esposa e hijas Natalie y Gia Abby Cataleya, quienes han sido mí motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellas.

A mi padre Pablo y hermanos por su apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía por las atenciones que tuvieron para conmigo y por brindarme los recursos para la realización de este proyecto de tesis. En especial agradezco a los docentes de la carrera, por todo el conocimiento impartido y por todas sus enseñanzas.

A los miembros del jurado por la orientación y por sus atinadas observaciones en la finalización del proyecto de tesis.

A mi asesora de tesis, Dra. Yenny Rosario Acero Apaza, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, así como también por haberme tenido toda la paciencia y guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

A toda mi familia que siempre me han dado su apoyo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Delimitación de la investigación	14
1.2.1. Delimitación espacial	14
1.2.2. Delimitación social.....	15
1.2.3. Delimitación temporal.....	15
1.3. Formulación del problema	15
1.3.1. Problema general.....	15
1.3.2. Problemas específicos	15
1.4. Justificación del estudio	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	17
2.2. Objetivos específicos.....	17



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	18
3.1.1. A nivel internacional	18
3.1.2. A nivel nacional	19
3.1.3. A nivel local o regional	23
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Marco conceptual	55

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	58
4.2. Hipótesis específica	58
4.3. Variables	58
4.4. Operacionalización de variables	59

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	60
5.2. Método aplicado a la investigación	60
5.3. Tipo de investigación	60
5.4. Nivel de investigación	61
5.5. Diseño de investigación	61
5.6. Población y muestra	61
5.6.1. Población	61



5.6.2. Muestra.....	61
5.7. Técnicas e instrumentos	62
5.7.1. Técnica	62
5.7.2. Instrumento.....	62
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	62
5.8.1. Confiabilidad	62
5.8.2. Validez	63
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	63
5.10. Contrastación de hipótesis.....	63
 CAPÍTULO VI RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados	68
6.2. Discusión de resultados	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	85
Matriz de consistencia	86
Matriz de datos.....	88
Instrumento.....	89
Validez de instrumento.....	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	59
Tabla 2. Estadística de confiabilidad del instrumento.....	63
Tabla 3. Contraste de la HG	64
Tabla 4. Contraste de la HE1	65
Tabla 5. Contraste de la HE2	66
Tabla 7. Contraste de la HE3	67
Tabla 7. Resultados de la prueba de normalidad.....	68
Tabla 8. Rangos de correlación	69
Tabla 9. Correlación entre la comunicación interna y la productividad laboral.....	69
Tabla 10. Correlación entre los canales de comunicación y la productividad laboral	71
Tabla 11. Correlación entre el diálogo abierto y la productividad laboral	72
Tabla 12. Correlación entre la retroalimentación y la productividad laboral	74



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y la productividad laboral .	70
Figura 2. Diagrama de dispersión entre los canales de comunicación y la productividad laboral.....	71
Figura 3. Diagrama de dispersión entre el diálogo abierto y la productividad laboral.....	73
Figura 4. Diagrama de dispersión entre la retroalimentación y la productividad laboral.....	74



RESUMEN

La presente tesis titulada "Comunicación interna y productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la ciudad de Juliaca, 2024" tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en dicha institución. Se aplicó una metodología cuantitativa, con un diseño correlacional no experimental, recolectando datos mediante encuestas estructuradas dirigidas a los colaboradores. Los resultados estadísticos reflejaron una correlación positiva alta entre las variables, con un coeficiente de Rho de 0,763 y un nivel de significancia de 0,000, indicando que mejoras en la comunicación interna impactan directamente en el desempeño laboral. Además, se encontró que la comunicación interna es un factor clave para optimizar la productividad de los colaboradores, destacándose la necesidad de fortalecer los canales comunicativos, el diálogo abierto y la retroalimentación para fomentar un ambiente laboral más eficiente y colaborativo. En consecuencia. Se concluyó que la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Palabras clave: Comunicación interna, productividad laboral



ABSTRACT

The present thesis titled "Internal Communication and Labor Productivity in the Employees of the Municipal Savings and Credit Bank of Trujillo in the City of Juliaca, 2024" aimed to establish the relationship between internal communication and labor productivity in this institution. A quantitative methodology was applied, using a non-experimental correlational design, and data was collected through structured surveys directed at the employees. The statistical results showed a high positive correlation between the variables, with a Rho coefficient of 0.763 and a significance level of 0.000, indicating that improvements in internal communication directly impact work performance. Additionally, it was found that internal communication is a key factor in optimizing employee productivity, highlighting the importance of strengthening communication channels, open dialogue, and feedback to foster a more efficient and collaborative work environment. Consequently, it was concluded that internal communication is significantly related to labor productivity in the employees of the Municipal Savings and Credit Bank of Trujillo in the City of Juliaca, 2024.

Keywords: Internal communication, labor productivity.



INTRODUCCIÓN

En un mundo donde las organizaciones enfrentan desafíos cada vez más complejos, las dinámicas internas cobran una relevancia especial. Más allá de los procesos y las herramientas, son las personas quienes marcan la diferencia al construir relaciones basadas en confianza y entendimiento mutuo. En el ámbito laboral, el sentido de pertenencia y la colaboración entre equipos no solo mejoran los resultados, sino que también enriquecen la experiencia diaria de los trabajadores. Las instituciones financieras, por su naturaleza dinámica y estratégica, requieren un enfoque integral que permita alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales.

Esto implica superar barreras que pueden dificultar el flujo de ideas y establecer un entorno donde todos se sientan valorados y motivados. Así, el verdadero desafío radica en cómo potenciar un entorno laboral que fomente tanto el desarrollo humano como el cumplimiento eficiente de metas. En este contexto, se exploran nuevas perspectivas para fortalecer los vínculos en el ámbito laboral, reconociendo que el éxito organizacional no solo depende de estrategias técnicas, sino también de cómo las personas interactúan, se comprenden y trabajan juntas hacia un propósito común.

La investigación se organiza en seis capítulos que desarrollan cada aspecto clave del estudio. En el primer capítulo, se expone el problema central junto con su delimitación espacial, temporal y social, además de justificar su relevancia. El segundo capítulo define los objetivos. El marco teórico, que incluye antecedentes, bases teóricas y conceptos fundamentales, se desarrolla en el tercer capítulo. En el cuarto capítulo se plantean las hipótesis y se operacionalizan las variables. El quinto capítulo detalla la metodología. Finalmente, el sexto capítulo presenta los resultados, la discusión, las conclusiones, recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, particularmente en América Latina, la comunicación interna se ha transformado en un rol decisivo para alcanzar los propósitos y la productividad de las empresas. En un entorno donde las relaciones laborales han evolucionado significativamente, la necesidad de una comunicación efectiva dentro de las empresas ha cobrado mayor relevancia. Según estudios recientes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la comunicación clara y abierta tienden a mejorar el entorno de trabajo y de la misma forma repercute en la productividad de los trabajadores. Sin embargo, en muchas empresas de la región, especialmente en las instituciones financieras, persisten desafíos como la falta de canales adecuados y el limitado acceso a tecnologías que faciliten una interacción efectiva entre los colaboradores (Contreras y Nadia, 2020).

En el contexto peruano, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito juegan un papel clave en la inclusión financiera y en el apoyo a las Mypes. Sin embargo, un desafío común que enfrentan estas instituciones es la falta de estrategias sólidas de comunicación interna, lo cual repercute directamente en la eficiencia y productividad de sus colaboradores, muchas de estas organizaciones carecen de políticas que incentiven un diálogo eficaz entre las diferentes posiciones jerárquicas, lo que deriva en una desconexión entre las expectativas de los empleados y las decisiones gerenciales. En este sentido, el desarrollo de sistemas de comunicación interna más robustos podría no solo mejorar el rendimiento laboral, sino también



contribuir a una mayor cohesión organizacional. Esta situación hace imperativo estudiar y proponer mejoras que aseguren que los colaboradores se sientan escuchados y motivados, lo cual, a su vez, incrementará la productividad (Llontop y Domenack , 2023).

En la ciudad de Juliaca, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo enfrenta un reto particular en cuanto a la comunicación interna y su efecto en la productividad. Los colaboradores de esta institución lidian diariamente con altos volúmenes de trabajo, lo que, sumado a una comunicación poco eficiente, ha generado situaciones de estrés y baja moral. Los empleados han señalado, en diversas ocasiones, la falta de mecanismos claros para transmitir sus inquietudes y la falta de retroalimentación efectiva por parte de la administración, lo que ha afectado su desempeño y su sentido de pertenencia a la organización. Esta desconexión entre el personal y la gerencia no solo disminuye la eficiencia de las operaciones diarias, sino que también incrementa el riesgo de rotación de personal. En este contexto, la investigación sobre la relación entre comunicación interna y productividad es fundamental para establecer mejoras y crear estrategias que fomenten un ambiente laboral más colaborativo y productivo.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, ubicada en la ciudad de Juliaca. Este espacio representó un entorno adecuado para llevar a cabo la investigación, ya que permitió observar y analizar directamente las dinámicas laborales y organizacionales de los colaboradores, quienes desempeñan un papel crucial en la institución.

1.2.2. Delimitación social

La investigación se centró en los colaboradores de la Caja Municipal, un grupo diverso de profesionales que, en su día a día, enfrentan retos relacionados con el trabajo en equipo y el logro de objetivos. Este enfoque permitió comprender cómo los factores internos de interacción y desempeño impactan en su productividad, considerando las particularidades de su entorno laboral y su impacto en la organización.

1.2.3. Delimitación temporal

El desarrollo del estudio abarcó desde el 5 de noviembre hasta el 30 de noviembre. Durante este periodo, se realizaron las actividades relacionadas con la recolección, el análisis de datos y la observación de las dinámicas laborales, asegurando que el tiempo dedicado fuese suficiente para obtener información detallada y precisa sobre los aspectos clave de la investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Como se relaciona la comunicación interna con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué forma se relacionan los canales de comunicación con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona el diálogo abierto con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?

- ¿De qué forma se relaciona la retroalimentación con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?

1.4. Justificación del estudio

Justificación teórica: La comunicación interna es un componente esencial en el funcionamiento de cualquier organización. Desde una perspectiva teórica, la investigación permitirá profundizar en el discernimiento del cómo la excelencia y efectividad de la comunicación influye en la productividad laboral. A nivel teórico, se apoyará en estudios previos que han demostrado que una comunicación fluida fortalece las relaciones laborales y mejora el ambiente de trabajo, lo que a su vez se tiende a elevar los niveles de desempeño del trabajador. Este estudio busca aportar un nuevo enfoque al contexto de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, sector en el que se ha investigado menos la conexión de la comunicación interna en los resultados organizacionales.

Justificación práctica: El estudio tiene un propósito práctico: generar soluciones concretas que ayuden a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de Juliaca a optimizar sus procesos de comunicación interna, lo que mejorará tanto la productividad como la satisfacción laboral de sus colaboradores. Los resultados podrán ser utilizados por la gerencia para implementar acciones que promuevan un entorno de trabajo más colaborativo y eficaz, y reducir errores en las operaciones diarias.

Justificación metodológica: Metodológicamente, este estudio se desarrolló a través un enfoque cuantitativo. Se aplicaron cuestionarios estandarizados para recolectar datos de los trabajadores de la Caja Municipal, con el fin de identificar patrones y correlaciones que proporcionen información sólida.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre los canales de comunicación y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- Analizar la relación entre el dialogo abierto y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- Identificar la relación entre la retroalimentación y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Pazmay (2019) en estudio “Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador”. El objetivo de la investigación fue mejorar la comunicación interna en los entes productoras de calzado en Tungurahua. La metodología empleada fue cuantitativa y descriptiva, aplicándose encuestas en 2016 y 2018 a empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.78, validando el instrumento utilizado. Los hallazgos mostraron que la comunicación interna en estas empresas es mayormente reducida, prevaleciendo el uso de canales formales. no se hallaron muchas discrepancias sustanciales en los periodos evaluados. La conclusión resalta la necesidad de una intervención organizacional global para generar cambios sostenibles en la comunicación interna.

Duque et al. (2022) en su estudio “Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores”. El propósito de esta pesquisa fue identificar la gestión de la comunicación interna en universidades de Ecuador, destacando cómo la pandemia de COVID-19 impactó en dicha gestión. Se uso una dirección cuantitativa mediante encuestas aplicadas a trabajadores de universidades públicas y privadas, recopilando datos sobre temas como la efectividad de los mensajes institucionales, el ambiente laboral y el liderazgo. Los resultados mostraron que la mayoría de los colaboradores considera que los mensajes están



alineados con los valores de las instituciones, pero algunos perciben deficiencias en la comunicación abierta. Se concluye que la implementación de una comunicación interna más efectiva y adaptada a las nuevas tendencias tecnológicas es esencial para mejorar el compromiso y la productividad de los colaboradores.

Iraizos (2020) en su investigación “Gestión de la comunicación interna como proceso comunicativo en las organizaciones”. El propósito principal de esta pesquisa fue analizar la gestión de la comunicación interna como proceso comunicativo en organizaciones, con el fin de optimarlo. Se utilizó una metodología cualitativa, centrada en el análisis documental y entrevistas a empleados de diversas instituciones. Los resultados revelaron que una gestión adecuada de la comunicación interna mejora notablemente el clima institucional, fomentando un ambiente de cooperación y compromiso entre los empleados. La conclusión destaca que la comunicación interna, cuando se gestiona de manera intencional y estratégica, es clave para lograr un mejor rendimiento organizacional, ya que facilita la transmisión clara de políticas e ideas y promueve la participación activa de los empleados.

3.1.2. A nivel nacional

Ruiz y Velezmoro (2021) en su tesis “Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, 2021”. El objetivo de la tesis fue establecer la coenxion entre la comunicación interna y la productividad laboral del los colaboradores administrativos en e SAIMT. Se aplicó una metodología cuantitativa,, utilizando cuestionarios. Los hallazgos señalaron que la comunicación interna no es percibida en un nivel alto, lo cual se refleja en una baja productividad laboral en la mayoría de los trabajadores. La correlación entre las variables fue significativa ($Rho = 0.330$ y un p valor de 0.019), lo que demuestra que una mejor comunicación interna puede incrementar la productividad. Se concluyó que la comunicación interna es un aspecto clave para optimizar el trabajo del personal.



Córdova (2023) en su tesis “La comunicación interna y la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa transportes YAC S.A.C., Pachacamac, 2023”. El objetivo principal de esta tesis fue analizar la coexistencia entre la comunicación interna y la productividad en el trabajo en el sector de operaciones de Transporte YAC S.A.C.. Se utilizó una metodología cuantitativa, aplicándose encuestas a 43 colaboradores. Los hallazgos mostraron una conexión notable, rho de 0.744, revelando una conexión efectiva continua. Se concluye que una mejora en la comunicación interna favorece un incremento significativo en la productividad de los trabajadores, lo que impacta de forma directa en la operaciones.

Espinoza (2023) en su tesis “Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., Agencia Huacho, 2022”. El objetivo de esta investigación fue identificar cómo la comunicación interna incide en la productividad laboral de los empleados en la Caja Ica, agencia Huacho. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, Se aplicaron encuestas a 28 trabajadores de la empresa. Se determina que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de r de 0.564 y un nivel de p de 0.002, lo que indica que la mejora en la comunicación interna impacta favorablemente en la productividad de los colaboradores. La conclusión principal es que al fortalecer la comunicación interna, especialmente en aspectos operativos y motivacionales, se incrementa notablemente el desempeño y la eficiencia de los empleados.

Montes (2019) en su tesis “Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019”. El objetivo de esta tesis fue analizar la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa. Utilizando una metodología cuantitativa, la investigación abordó un muestreo de 59 servidores públicos. Los resultados revelaron una conexión efectiva moderada ($r = 0,503$) entre ambas variables, lo que sugiere que una mejora en la comunicación interna contribuye a una mayor productividad laboral. Se



concluyó que la comunicación interna efectiva es un aspecto decisivo para optimizar el rendimiento de los trabajadores en la municipalidad.

Huaman (2023) en su tesis “Evaluación del proceso de la comunicación interna en la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021”. El propósito principal de este estudio fue descubrir cómo la comunicación interna influye en el trabajo dentro de la Municipalidad Provincial de Canchis. Para lograr esto, se empleó un enfoque basado en el análisis de datos cuantitativos, mediante un cuestionario cerrado aplicado a 95 empleados se acopiaron los datos. El análisis reveló una correlación positiva moderada ($r=0.639$), lo que revela que cuando existe una comunicación interna clara y efectiva, el rendimiento en el trabajo tiende a mejorar.

Capristano y Rosales (2023) en su tesis “Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023”. El objetivo de esta tesis fue analizar la conexión entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores del ente de transporte Samanco - Huambacho S.A., ubicada en Chimbote, durante el año 2023. Se utilizó la dirección cuantitativa, y se usó encuestas a los 30 trabajadores de la empresa. Se encontró una interrelación positiva elevada ($Rho = 0.836$), lo que establece que mejorar la en la variable uno influye significativamente en el rendimiento de los empleados. La investigación concluye que la optimización de los medios de comunicación interna aumenta la eficiencia y eficacia de los colaboradores, mejorando así el desempeño general de la empresa.



Boy y Méndez (2023) en su tesis “La comunicación interna y su influencia en la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023”. El propósito principal de esta investigación fue analizar cómo la comunicación interna incide en la productividad laboral del personal. Utilizando un diseño de tipo correlacional, se realizaron encuestas a 30 empleados, revelando una conexión efectiva moderada ($Rho = 0.467$). Los resultados mostraron que un 70% de los colaboradores evaluó la variable uno como regular, por otro lado, el 47% indicó una productividad también regular. La investigación concluye que la mejora de la comunicación interna tiene un efecto continuo en el incremento de la productividad laboral.

Díaz y Gonzales (2020) en su tesis “La comunicación interna y su relación en la productividad laboral del área administrativa en la empresa Agro Industrial Paramonga, año 2020”. El propósito de la pesquisa fue analizar la conexión entre la comunicación interna y la productividad laboral en el área administrativa de la empresa estudiada. Se usó una dirección cuantitativa, con un diseño descriptivo. El muestreo fue de 90 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicaron cuestionarios para medir ambas variables. Los resultados revelaron una conexión sustancial ($Rho = 0,839$), esto establece una conexión continua y fuerte entre ambas. Se concluyó que una mejor comunicación interna contribuye significativamente al aumento de la productividad laboral.

Barreto y Nuñez (2021) en su tesis “La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz – 2021”. El propósito de esta tesis fue analizar la conexión entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores del contexto estudiado. Se empleó una metodología cuantitativa. La muestra fue de 30 individuos, y se usó un cuestionario. Los hallazgos mostraron que existe una conexión positiva entre los aspectos estudiados, dado que los colaboradores que compartían sus aprendizajes y recibían una mayor retroalimentación mostraban un mejor rendimiento. La

conclusión principal destaca que una buena comunicación interna promueve un entorno laboral más eficiente, elevando el compromiso y la productividad de los empleados.

Esquivel (2022) en su tesis “Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019”. La finalidad de esta investigación fue indagar de qué manera la comunicación interna influye en la satisfacción laboral del contexto estudiado. La metodología utilizada fue cuantitativa. Se aplicaron encuestas a 30 colaboradores utilizando un cuestionario con escala de Likert. Los hallazgos mostraron una conexión sustancial, destacando la importancia de la comunicación ascendente, horizontal y descendente en el entorno laboral. En conclusión, mejorar la comunicación interna se traduce en mayores paralelismos de complacencia laboral, lo que a su vez impulsa la productividad dentro del ente.

3.1.3. A nivel local o regional

Centeno (2023) en su tesis “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la UPeU Campus Juliaca, 2023”. Se busco analizar la interrelación entre la comunicación interna y el rendimiento en el trabajo en los trabajadores del contexto indagado, durante el 2023. El procedimiento recurrido fue el cuantitativo. Se aplicaron encuestas a 412 colaboradores, y los resultados mostraron una conexión positiva moderada entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.566, lo que revela que una mejor comunicación interna contribuye significativamente al aumento del desempeño laboral. La conclusión principal es que la comunicación interna efectiva mejora el rendimiento del personal, lo que, a su vez, eleva la productividad en la institución.



Polo (2021) en su tesis “Influencia del empowerment en la comunicación interna de los trabajadores del hotel presidente INN Puno – 2019”. El propósito de la tesis fue evaluar cómo influye el empoderamiento en la comunicación interna de los empleados del hotel considerado. La metodología empleada fue de tipo correlacional, utilizando encuestas aplicadas a 23 trabajadores del hotel. Los resultados revelaron que, aunque los empleados mostraban un alto nivel de empoderamiento, esto afectaba negativamente la comunicación interna, encontrándose una correlación inversa significativa ($p = 0.013$) entre estas variables. En conclusión, un nivel elevado de empoderamiento perjudicaba la comunicación entre los empleados, generando barreras en el flujo de datos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Comunicación interna

Es el proceso continuo y dinámico a través del cual los componentes de un ente comparten información, ideas y mensajes clave. No se trata solo de transmitir instrucciones o datos, sino de crear una red fluida de interacciones que mantenga a todos los colaboradores conectados y organizados con los propósitos comunes de la organización. Una comunicación interna eficaz va más allá de la simple entrega de mensajes; fomenta un ambiente de confianza, colaboración y apertura, donde cada persona se siente valorada y escuchada. Esto ayuda a la creación de media de trabajo donde el personal pueda trabajar de manera cohesiva hacia metas compartidas, y abordar juntos desafíos y oportunidades (Fuentes, 2024).

Según Fuentes (2024) un Plan de Comunicación Interna debe responder a una serie de preguntas clave que guían su implementación efectiva dentro de una organización. A continuación, se detallan las respuestas a las ocho preguntas fundamentales:

1. ¿A quiénes debe impactar?

El plan de comunicación interna debe impactar a todos los miembros de la organización. Esto incluye desde los líderes y directivos hasta todos los empleados, sin importar su rol o nivel dentro del ente. Es sustancial que todo colaborador reciba la misma información relevante de manera clara y eficaz, adaptada a sus necesidades específicas. El plan debe asegurar que cada persona, independientemente de su puesto, se sienta conectada con la visión y los objetivos organizacionales. Además, al llegar a cada miembro de la organización, se fomenta un sentido de pertenencia y colaboración, donde todos pueden aportar y estar al tanto de los avances y desafíos de la empresa.

2. ¿Con quiénes se desarrolla?

El desarrollo del plan de comunicación interna requiere la colaboración de varios actores dentro de la organización. Se trabaja principalmente con líderes clave, departamentos de recursos humanos y comunicación, y consultores especializados, si es necesario. Los líderes y managers tienen un papel crucial, ya que son quienes guiarán a sus equipos y asegurarán que la comunicación fluya de manera efectiva. La colaboración transversal es clave, ya que diferentes áreas como marketing, tecnología, y recursos humanos deben estar alineadas para crear una estrategia de comunicación interna cohesionada, que llegue de manera efectiva a todos los niveles.

3. ¿Dónde y cuándo se realiza? (tiempo y lugar)

El plan de comunicación interna se realiza en todos los niveles de la clasificación, desde en ente hasta las sucursales, dependiendo de la estructura del ente. Es esencial que el plan sea constante y flexible, ajustándose a las necesidades y tiempos específicos. El tiempo se organiza de forma continua a lo largo del año, pero se pueden establecer momentos clave o fases específicas, como durante el inicio de proyectos, evaluaciones de desempeño, o ante cambios importantes.

4. ¿Con qué medios se debe llevar a la práctica?

El Plan debe llevarse a cabo utilizando una combinación de medios tradicionales y digitales que lleguen de manera efectiva a todos los empleados. Los medios tradicionales como reuniones presenciales, carteles o tableros informativos siguen siendo útiles, pero los medios digitales como la intranet, los correos y los medios sociales internas son fundamentales para garantizar que la información llegue de manera vertiginosa y eficiente. Las plataformas de como Slack o Microsoft Teams también se pueden utilizar para hacer fácil la comunicación rápida.

5. ¿Cuál debe ser su duración?

El plan de comunicación interna debe tener una duración permanente. La comunicación dentro de la organización no debe ser un esfuerzo aislado, sino una práctica continua que se mantenga a lo largo del tiempo. Sin embargo, el plan puede estructurarse en diferentes fases o campañas con objetivos específicos, como el lanzamiento de un nuevo proyecto o una campaña de bienestar. A pesar de esto, la estructura de comunicación interna debe estar presente de forma constante, haciendo que todos los personales estén siempre capacitados, motivados y orientados con los propósitos organizacionales.

6. ¿Para qué se debe implementar?

El Plan de Comunicación Interna debe implementarse con el objetivo de fortalecer el sentido de comunidad dentro de la organización, mantener a todos los miembros informados sobre lo que ocurre dentro del ente incrementar la motivación y el compromiso del personal. Al tener una comunicación fluida, todos los miembros de la organización tienen un mejor entendimiento de los propósitos, valores y estrategias de la organización, lo que refuerza su conexión emocional con la organización. Además, se busca mejorar la cohesión entre los diferentes equipos y departamentos, optimizando así el rendimiento colectivo.



7. ¿Qué formas de medición se pueden implementar?

Para medir la efectividad del Plan de Comunicación Interna, se pueden implementar encuestas de satisfacción y retroalimentación continua. Estas herramientas ayudan a conocer la percepción de los empleados sobre cómo reciben y comprenden la información interna. La tasa de apertura de correos electrónicos, niveles de participación en reuniones o interacción en plataformas digitales también son indicadores clave del impacto de la comunicación. Además, se pueden analizar los resultados de producción y responsabilidad de los colaboradores, ya que una buena comunicación está directamente relacionada con un mayor rendimiento y satisfacción laboral.

8. ¿Cuáles serán sus instrumentos, elementos o características?

Los principales instrumentos del plan de comunicación interna incluyen boletines informativos, reuniones periódicas (ya sean virtuales o presenciales), y canales de retroalimentación como encuestas anónimas, buzones de sugerencias o focus groups. Otros elementos clave pueden ser tableros de anuncios digitales para visibilidad de la información y eventos internos que promuevan la interacción entre empleados y fomenten el sentido de comunidad. Los documentos que explican políticas, procedimientos o novedades organizacionales también son parte importante de los elementos que se utilizan para mantener a los empleados bien informados.

Según Fuentes (2024) existen varios tipos de comunicación interna, cada uno con propósitos establecidos que contribuyen al correcto funcionamiento de la misma. Fomentar una comunicación abierta y efectiva es clave, ya que no solo mejora el bienestar laboral, sino que también hace fácil los logros del ente. A continuación, se detallan los tipos de comunicación interna:

1. Comunicación ascendente:

Es aquella que fluye desde el colaborador hacia los jefes. Este tipo de comunicación permite a los empleados transmitir información relevante, como sugerencias, comentarios o quejas, y sirve como una importante retroalimentación para los directivos. A través de este flujo de información, los líderes de la organización pueden conocer las necesidades, inquietudes y percepciones de los empleados, lo cual es sustancial para crear el entorno de trabajo ideal, la toma de decisiones y la resolución de problemas a nivel organizacional.

2. Comunicación descendente:

Es la que va de los jefes hacia los colaboradores. A través de este canal, los líderes y directivos transmiten información importante, como objetivos, políticas, normas, planes de trabajo y cualquier otra directriz que ayude a los empleados a entender sus responsabilidades y el rumbo de la organización. Asimismo, esto es fundamental para tener a los trabajadores capacitados, alinearlos con los objetivos y garantizar que todos trabajen hacia una visión común.

3. Comunicación horizontal:

Surge entre personas que ocupan niveles jerárquicos similares dentro de la organización. Este tipo de comunicación se usa para coordinar tareas, transferir datos o resolver problemas que surgen dentro de un equipo o entre departamentos que trabajan en proyectos comunes. Es clave para fomentar la cooperación y hacer fácil el diálogo entre las distintas áreas de trabajo, ya que promueve un flujo de información eficiente y directo entre colegas. La comunicación horizontal también ayuda a formar un entorno de trabajo más cooperativo, lo que puede llevar a una mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos comunes.

4. Comunicación diagonal:

La comunicación diagonal se refiere a la interacción entre personas de distintas áreas que no necesariamente comparten una escala jerárquica. Este tipo de comunicación es esencial

para regular proyectos interdepartamentales, comunicar información y solventar complicaciones que envuelvan varios sitios de la organización. Además, facilita la integración entre departamentos y fomenta un trabajo colaborativo. Al romper las barreras entre distintas secciones de la empresa, este tipo de comunicación promueve la agilidad y eficiencia en la gestión de proyectos más complejos que requieren la participación de diferentes expertos o recursos.

5. Comunicación informal:

La comunicación informal se refiere a los intercambios de información que ocurren de manera no estructurada entre los empleados, como en conversaciones informales durante descansos, almuerzos o en interacciones espontáneas en el área de trabajo. Aunque no sigue una estructura formal o establecida, asimismo, tiene un rol sustancial en la creación de relaciones interpersonales y en el fomento de un ambiente de trabajo en equipo. Esta forma de comunicación también facilita el intercambio de conocimientos y experiencias, lo que puede llevar a la innovación y la resolución creativa de problemas.

Según Fuentes (2024) existen diversas herramientas de comunicación interna que las empresas pueden utilizar. A continuación, se detallan algunas:

1. Correo electrónico:

Es una de las cosas más usadas para la comunicación interna debido a su rapidez y facilidad de uso. Permite enviar y recibir mensajes de manera directa, organizar la información por medio de archivos adjuntos y programar reuniones o recordatorios. Es particularmente útil para compartir información detallada, documentos importantes o comunicados formales. Sin embargo, es importante evitar la sobrecarga de correos y asegurarse de que se utilice de manera efectiva para no generar confusión ni retrasos innecesarios.

2. Intranet:

La intranet es una plataforma interna exclusiva para los empleados de la empresa, diseñada para compartir información relevante, documentos y actualizaciones. Esta herramienta es sustancial que todos los colaboradores estén al tanto de las noticias organizacionales y proporciona un espacio centralizado donde se pueden encontrar recursos como bibliotecas de documentos, calendarios de eventos y foros de discusión. Su capacidad para organizar y almacenar información de manera accesible contribuye a una gestión eficiente de recursos y fomenta una cultura de transparencia dentro de la organización.

3. Mensajería instantánea:

Permiten la comunicación inmediata entre empleados y equipos. Estas plataformas no solo son útiles para enviar mensajes rápidos, sino que también permiten compartir archivos, organizar canales de comunicación específicos para proyectos y tareas, y hacer videollamadas. La mensajería instantánea es especialmente efectiva para la solvatación rápida de dificultades y la coordinación eficiente de tareas, ayudando a los empleados a estar conectados sin necesidad de largas cadenas de correos electrónicos.

4. Redes sociales corporativas:

Son cosas diseñadas para hacer fácil la conexión y soporte entre empleados, permitiéndoles interactuar, compartir ideas y trabajar en proyectos conjuntos. Estas herramientas promueven la creación de comunidades internas, donde los empleados pueden intercambiar experiencias, sugerencias o resolver dudas de manera informal. Las redes sociales corporativas refuerzan el sentimiento de pertenencia y fomentan un ambiente colaborativo y dinámico dentro de la empresa.

5. Boletines informativos:

Los boletines informativos son una herramienta excelente para que los trabajadores estén notificados sobre lo nuevo y actualizaciones dentro del ente. Pueden ser enviados de



manera periódica y presentarse en formatos tanto impresos como electrónicos. Estos boletines incluyen noticias sobre logros organizacionales, eventos internos, cambios en políticas o cualquier otra información relevante para los empleados. Son una manera eficaz para lo que se necesita comunicar llegue a los componentes del ente.

6. Reuniones:

Las reuniones tienden a ser tanto presenciales como no, lo que permite a los empleados de diferentes ubicaciones estar conectados. Dependiendo de los objetivos, las reuniones pueden ser de distintos tipos, como uno a uno, de equipo, de departamento o incluso de toda la empresa. El formato y la estructura de las reuniones deben ser cuidadosamente organizados para asegurar que se aproveche el tiempo de manera eficiente y se logren los resultados deseados.

3.2.2. *Canales de comunicación*

Son las vías mediante las cuales los contenidos se transmitan dentro de una organización, conectando a todos sus miembros. Estos medios no solo incluyen herramientas formales como correos electrónicos, reuniones y plataformas digitales, sino también aquellos espacios informales que facilitan el intercambio de ideas, como conversaciones en pasillos o grupos de chat internos. La elección y el uso adecuado de estos canales es crucial, ya que influyen en cómo se reciben los mensajes y en la claridad con la que se comprenden. En una organización, los canales efectivos aseguran que los datos lleguen a su destino, promoviendo la colaboración y reduciendo malentendidos (Gómez, 2023).

Según Gómez (2023) existen diversos tipos de canales de comunicación, cada uno con sus características y aplicaciones específicas para interactuar con clientes o empleados. Estos canales pueden clasificarse en tres tipos principales: personales, interpersonales e interactivos. A continuación, se explican los detalles de cada uno:

1. Canales personales:

Los canales personales son aquellos que permiten una comunicación directa entre el emisor y el receptor del mensaje. Un ejemplo claro de este tipo de canal es el SMS, donde el mensaje se personaliza de acuerdo con la información precisa y específica del cliente. Este canal es altamente eficaz cuando se tiene acceso a datos detallados sobre las interacciones previas del cliente con el negocio, almacenados en sistemas como un CRM (Customer Relationship Management).

Estos mensajes permiten llegar de manera inmediata y personalizada, lo que genera un sentimiento de cercanía con el receptor. Son ideales cuando se busca transmitir información puntual o hacer llegar ofertas exclusivas a un segmento determinado de clientes, maximizando la relevancia y la efectividad de la comunicación.

2. Canales interpersonales:

Los canales interpersonales son aquellos a través de los cuales el mensaje se adapta a un segmento de clientes, pero no a nivel individual, sino de manera más general. Un ejemplo común de estos canales son los mensajes difundidos a través de radio, televisión o publicidad digital (como la pauta en plataformas sociales o sitios web).

En estos casos, el mensaje se personaliza en función de un grupo objetivo o audiencia amplia, pero no está dirigido a personas específicas. La comunicación interpersonal se enfoca más en grandes audiencias y es útil cuando el objetivo es transmitir un mensaje masivo que alcance a un mayor número de personas, como en campañas publicitarias o anuncios promocionales.

3. Canales interactivos:

Los canales interactivos permiten a los clientes participar activamente en el proceso de comunicación, lo que genera una conexión elevada del consumidor y el ente. Estos canales incluyen herramientas como chatbots, respuestas automáticas en plataformas de chat de redes

sociales y otros sistemas que permiten una interacción en tiempo real. La gran ventaja de los canales interactivos es que ofrecen la posibilidad de personalizar la comunicación según los intereses y comportamientos de los clientes, y permiten segmentar a la audiencia basándose en criterios como el viaje del comprador (por ejemplo, si están en la etapa de exploración o decisión de compra).

De acuerdo con Gómez (2023) para elegir el canal más efectivo de comunicación, es esencial considerar una serie de factores que te ayudarán a tomar una decisión informada y garantizar que tu mensaje llegue de la mejor forma posible. Aquí se detallan algunos consejos clave para seleccionar el canal adecuado:

1. Conoce a tu audiencia:

El primer paso es entender a quién te estás dirigiendo. Conocer las preferencias y hábitos de tu audiencia es esencial para seleccionar el canal adecuado. Por ejemplo, si tu audiencia pasa más tiempo en redes sociales, esa podría ser la mejor opción para comunicarte con ellos. Si tu público prefiere correos electrónicos o utiliza con frecuencia los chatbots de tu sitio web, esos canales deben ser prioritarios en tu estrategia. Además, es importante considerar una estrategia omnicanal, es decir, integrar diferentes canales que puedas para tus propósitos, ya sea recopilar o enviar.

2. Define tus objetivos:

Es crucial tener claros tus objetivos de comunicación. Pregúntate: ¿qué deseas lograr al comunicarte? Si tu objetivo es tener una conversación profunda o resolver un problema complejo, puede ser más adecuado. Si tu objetivo es enviar información detallada o más formal, un correo electrónico podría ser la mejor opción. Un ejemplo de objetivo podría dar servicio a un 50 % más de consumidores en un tiempo determinado, lo cual podría implicar el uso de

canales rápidos, como la mensajería instantánea o el chat en vivo, para responder de manera ágil y eficiente.

3. Considera la urgencia:

La urgencia del mensaje es otro factor determinante al elegir el canal adecuado. Si lo que nos llega es demasiado importante, se requiere en estos casos, respuestas veloces, una llamada en estos casos suele ser suficiente. Por ejemplo, si un cliente tiene un problema urgente, una llamada telefónica asegura que se atienda de inmediato. Si el asunto es menos urgente, canales como correos o mensaje para dar una respuesta o compartir información, sin necesidad de una interacción inmediata.

4. Ten en cuenta el contexto y el contenido:

El contexto y la complejidad del mensaje también influyen en la elección del canal. Si necesitas transmitir información detallada o compleja, los canales que permiten un formato más extenso, como el correo electrónico, son más efectivos. Por ejemplo, si el contenido es largo, como una actualización extensa sobre un proyecto o una propuesta, enviar un email puede ser más adecuado. Los mensajes de WhatsApp largos, por ejemplo, pueden resultar incómodos para el receptor. En cambio, si el contenido es simple y breve, una llamada telefónica o un mensaje directo pueden ser suficientes.

5. Combina los canales según la situación:

A veces, la comunicación efectiva requiere combinar distintos canales. Utilizar varios medios de forma correcta mejora tanto el entendimiento como el compromiso de las audiencias. Por ejemplo, durante una videollamada con un cliente, puedes enviar un resumen o una minuta del encuentro a través de correo electrónico para asegurarte de que todos los puntos clave sean comprendidos y que los acuerdos no se pierdan. Esta combinación de canales mejora la

transparencia y asegura que la información llegue de manera completa y accesible a la audiencia.

3.2.3. *Diálogo abierto*

El diálogo abierto representa la base de una cultura organizacional sana y colaborativa. Es un medio donde los colaboradores tienden a expresarse, preocupaciones o sugerencias sin temor a ser ignorados o juzgados. Fomentar este tipo de difusión en el ente permite que los individuos sientan que su voz cuenta, lo que impulsa no solo su compromiso, sino también su creatividad y proactividad. Cuando existe un diálogo abierto, las barreras jerárquicas se reducen, facilitando el flujo de ideas en todo el ente. Este enfoque promueve un ambiente más igualitario y democrático, donde las decisiones se nutren de diferentes perspectivas, lo que mejora la calidad de los resultados y refuerza el sentido de pertenencia de cada colaborador (Lenihan, 2020).

De acuerdo Lenihan (2020) el diálogo abierto en una organización tiene una serie de características clave que promueven una comunicación más fluida, inclusiva y efectiva. Estas características son esenciales para crear un medio laborar donde el personal se sienta escuchados, valorados y motivados a contribuir con sus ideas. A continuación, se detallan estas características:

1. Expresión libre y segura:

El diálogo abierto fomenta una cultura de expresión libre y segura, donde los colaboradores pueden transmitir sus ideas, preocupaciones o sugerencias sin temor a ser ignorados o juzgados. Este tipo de ambiente seguro permite que los empleados se sientan cómodos al expresarse, lo que resulta en una mayor transparencia y un flujo de información más honesto. Cuando los colaboradores perciben que sus opiniones son valoradas y respetadas, se crea una confianza fundamental para fortalecer las relaciones dentro de la organización.

2. Impulso al compromiso:

El diálogo abierto tiene el poder de aumentar el compromiso del personal. Cuando los colaboradores sienten que su opinión cuenta y que pueden influir en las decisiones de la organización, se comprometen más con su trabajo y con los objetivos organizacionales. Este tipo de comunicación fomenta una sensación de valoración y aprecio, lo que impulsa a los empleados a invertir más esfuerzo en sus tareas y a estar más comprometidos con el éxito colectivo. Además, al sentirse escuchados, los colaboradores desarrollan un mayor sentimiento de pertenencia y lealtad hacia la empresa.

3. Creatividad y proactividad:

El diálogo abierto genera un ambiente donde la creatividad y la proactividad son promovidas. Este espacio estimula a los empleados a proponer nuevas ideas, buscar soluciones innovadoras. Al no sentirse restringidos, los colaboradores se sienten motivados a compartir sugerencias que pueden mejorar los procesos, productos o servicios de la empresa. De esta forma, el diálogo abierto contribuye al desarrollo de una cultura correcta en la que la innovación es vista como una responsabilidad compartida.

4. Reducción de barreras jerárquicas:

Una de las características más valiosas del diálogo abierto es su capacidad para reducir las barreras jerárquicas dentro de la organización. Este tipo de comunicación permite que las ideas fluyan libremente entre todos los niveles jerárquicos, desde la alta dirección hasta los empleados en niveles más operativos. Al minimizar las distancias entre los diferentes niveles, se facilita un intercambio de ideas más equitativo y accesible, lo que faculta que las elecciones se tomen de forma más colaborativa y basada en la diversidad de perspectivas. La igualdad de voz es clave para fomentar una mayor cohesión organizacional.

5. Entorno inclusivo y democrático:

El diálogo abierto crea un entorno inclusivo y democrático, donde las decisiones se enriquecen con diversas perspectivas. Este enfoque promueve que todos los colaboradores, independientemente de su nivel o área, puedan contribuir con su conocimiento y experiencia. Las decisiones que se toman considerando una variedad de puntos de vista no solo son más justas y equilibradas, sino que también suelen ser de mejor calidad, ya que están respaldadas por una visión más amplia. Este enfoque inclusivo fortalece la cultura organizacional, haciéndola más respetuosa y valiosa para todos.

6. Fortalecimiento del sentido de pertenencia:

Finalmente, el diálogo abierto favorece el compromiso en un ente. Cuando los empleados tienen la oportunidad de expresar sus ideas y ver que sus opiniones son tomadas en cuenta, se sienten valorados e integrados en el proceso de acuerdos. Este sentido de pertenencia no solo mejora la motivación, sino que también fortalece los lazos emotivos entre los trabajadores y el ente. El sentimiento de que son una parte importante de algo más grande les da un propósito y complacencia en su trabajo, lo que se traduce en una mayor retención de talento y productividad.

3.2.4. Retroalimentación

La retroalimentación es mucho más que simplemente evaluar el desempeño de un empleado; es una herramienta de desarrollo dentro del ente. A través de este proceso, los colaboradores reciben información constructiva sobre sus acciones y resultados, lo que les permite reflexionar sobre sus logros y áreas de mejora. Cuando la retroalimentación se ofrece de manera respetuosa y orientada al desarrollo, los empleados no solo ajustan su comportamiento, sino que también se sienten apoyados en su crecimiento continuo. Este intercambio refuerza el compromiso con los objetivos de la organización, ya que cada persona entiende mejor cómo sus esfuerzos individuales impactan en el éxito colectivo (Runa, 2024).

Según Runa (2024) la retroalimentación puede clasificarse de diversas maneras dependiendo del contexto en el que se aplique y el impacto que se desea generar. A continuación, se describen los tipos principales de retroalimentación:

1. Retroalimentación positiva:

La retroalimentación positiva destaca y refuerza los aspectos favorables del desempeño de una persona. Se utiliza para reconocer los logros y la buena actuación, lo que refuerza la confianza del empleado y motiva a seguir manteniendo una conducta o desempeño similar. Este tipo de retroalimentación ayuda a valorar los esfuerzos y ayuda a generar un entorno de trabajo motivador y positivo.

2. Retroalimentación negativa:

La retroalimentación negativa señala los aspectos del desempeño que necesitan mejorar. Este tipo de retroalimentación es crucial para identificar áreas de oportunidad y ayudar a la persona a corregir comportamientos o acciones inadecuadas. Sin embargo, debe ofrecerse de forma constructiva, proporcionando recomendaciones claras sobre cómo mejorar.

3. Retroalimentación constructiva:

La retroalimentación constructiva combina tanto elementos positivos como negativos, brindando un equilibrio que permite a la persona comprender sus fortalezas y también identificar áreas de mejora. Este tipo de retroalimentación es útil para motivar al empleado mientras se le orienta en aspectos que pueden ser más eficientes. La retroalimentación constructiva crea una oportunidad para desarrollarse profesionalmente de manera equilibrada y productiva.

4. Retroalimentación formal:

La retroalimentación formal es parte de evaluaciones de desempeño estructuradas y programadas. Se lleva a cabo en momentos específicos, como evaluaciones anuales, reuniones

de revisión de desempeño o en sesiones de feedback planificadas con antelación. Este tipo de retroalimentación suele ser más estructurada y ofrece una visión más completa del rendimiento general de un empleado. Es útil para establecer metas claras y para hacer un seguimiento de los logros y áreas de mejora.

5. Retroalimentación informal:

La retroalimentación informal es aquella que ocurre de manera espontánea y puede proporcionarse en cualquier momento del día a día laboral. Este tipo de retroalimentación tiene un carácter más casual y directo, y puede ser tanto positiva como constructiva. Es útil para abordar problemas inmediatos o reforzar buenos comportamientos sin necesidad de formalidades. La retroalimentación informal también promueve un ambiente de comunicación constante y de acercamiento cercano entre colegas y líderes.

Según Runa (2024) la retroalimentación laboral tiene numerosos beneficios para los trabajadores y el ente. Al ser aplicada de manera efectiva, se convierte en una herramienta valiosa para el progreso personal del trabajador, y contribuye al crecimiento y éxito de la empresa. A continuación, se detallan estos beneficios clave:

1. Mejora el desempeño:

La retroalimentación es fundamental para hacer mejor el rendimiento general del empleado, ya que les proporciona información específica sobre sus fortalezas y áreas de oportunidad. Con esta información, los empleados pueden ajustar su comportamiento y mejorar su rendimiento en áreas clave de su trabajo. Al comprender lo que están haciendo bien y en qué pueden mejorar, pueden adoptar nuevas estrategias, perfeccionar sus habilidades y ser más eficientes en sus roles. Este proceso continuo de ajuste y mejora también impulsa el crecimiento profesional.

2. Aumenta la motivación:

La retroalimentación positiva tiene un efecto continuo en la motivación de los trabajadores. Al reconocer y reforzar los comportamientos deseables, los empleados sientan ser reconocidos, lo que aumenta su compromiso y complacencia en su trabajo. La retroalimentación positiva genera un entorno de trabajo motivador, donde los trabajadores sienten que sus esfuerzos son apreciados, lo que a su vez fortalece su conexión con la organización y sus objetivos.

3. Clarificación de expectativas:

Uno de los beneficios más importantes de la retroalimentación es que brinda claridad a los empleados sobre lo que se espera de ellos. La retroalimentación ayuda a reducir malentendidos al proporcionar una guía clara sobre las metas y responsabilidades del puesto. Al recibir comentarios específicos sobre lo que está funcionando bien y lo que necesita ser mejorado, los empleados tienen una mejor comprensión de cómo sus esfuerzos contribuyen a los objetivos organizacionales, lo que les permite alinear sus acciones con las expectativas de la empresa.

4. Reducción de errores:

La retroalimentación negativa, cuando se ofrece de manera constructiva, tiene un rol decisivo en la reducción de errores. Al reconocer las dificultades antes de ser obstáculos mayores, la retroalimentación permite que los empleados corrijan rápidamente su desempeño y mejoren la calidad del trabajo. Este proceso de corrección no solo previene errores futuros, sino que también contribuye a mantener la eficiencia y calidad dentro de la organización, evitando consecuencias negativas a largo plazo.

5. Fomento de comunicación abierta y positiva:

La retroalimentación fomenta una cultura de comunicación abierta dentro de la organización. Cuando los empleados reciben retroalimentación constante, ya sea positiva o

constructiva, se sienten más cómodos al expresar preocupaciones, compartir ideas y sugerencias, y participar activamente en la toma de decisiones. Esta cultura de aprendizaje continuo es fundamental para innovar y mejora constante, ya que los empleados saben que sus opiniones son escuchadas y consideradas. Además, promueve una relación de confianza y colaboración dentro del equipo, lo que beneficia el ambiente laboral.

3.2.5. Productividad laboral

La productividad laboral es la capacidad del trabajador para concretar sus tareas y responsabilidades de forma eficiente y con resultados positivos. Va más allá de simplemente completar el trabajo, ya que implica hacer un uso inteligente y equilibrado de los recursos disponibles, gestionando el tiempo, el esfuerzo y la energía de forma óptima. La productividad laboral no solo se mide por el número de tareas realizadas, sino por la calidad del trabajo y el impacto que tiene en los objetivos de la organización. En un contexto más humano, la productividad, asimismo, está conectada con la comodidad de los empleados, ya que un medio laboral favorable y motivador puede potenciar su rendimiento y su compromiso con la organización (Santander, 2022).

De acuerdo a Santander (2022) la productividad en el trabajo puede verse afectada por diversos aspectos que influyen en la capacidad, motivación y disposición del personal para realizar su trabajo de manera eficiente. A continuación, se explican algunos de los primordiales aspectos que afectan la productividad en el medio laboral:

1. Conocimientos, habilidades y formación:

El contar con los conocimientos y habilidades adecuadas para realizar una tarea es fundamental para mantener un alto nivel de productividad. Cuando un empleado no posee la formación necesaria para cumplir con sus responsabilidades, es probable que se enfrente a dificultades que afecten su rendimiento y eficiencia. La falta de preparación adecuada puede



llevar a errores y demoras, lo que impacta negativamente en los resultados del trabajo. Es relevante señalar que, a nivel mundial, solo el 50% de los empleados ocupa un puesto correspondiente a su grado de formación, lo que refleja la importancia de alinear las competencias laborales con las demandas del trabajo.

2. Herramientas, equipamiento y materiales disponibles:

Disponer de herramientas y equipamiento adecuados y en buen estado es esencial para que los trabajadores puedan desarrollar su trabajo de forma eficaz. Si las herramientas son obsoletas, inadecuadas o están en mal estado, esto puede ralentizar el proceso de trabajo y aumentar la frustración entre los empleados. Además, la disponibilidad de los materiales necesarios para realizar tareas específicas también influye en la productividad, ya que hace que el trabajo se desarrolle de manera fluida y sin interrupciones.

3. Motivación personal y satisfacción en el trabajo:

La motivación es un factor crucial para mantener la productividad en el trabajo. La insatisfacción laboral, como señala el informe de Adecco, afecta a un porcentaje significativo de empleados, lo que genera desmotivación y afecta directamente el rendimiento. Los empleados insatisfechos con su trabajo o con el ambiente laboral tienden a estar menos comprometidos y, por lo tanto, su productividad disminuye. Es fundamental que las organizaciones trabajen elaborar un medio donde los trabajadores se sientan comprometidos con sus labores.

4. Salud física:

La salud física también juega un papel importante en la productividad. Los empleados que se sienten físicamente mal o débiles tienen más dificultades para concentrarse en su trabajo, lo que reduce su capacidad para ser productivos. Según la Organización Internacional del

Trabajo (OIT), casi tres millones de colaboradores mueren, lo que destaca la conexión continua entre la salud física y la capacidad de los trabajadores para desempeñarse en su trabajo.

5. Salud mental:

La salud mental es igualmente crucial para la productividad. El estrés, la ansiedad y otros problemas emocionales afectan a los trabajadores para concentrarse y ser efectivos en sus labores. Un informe de Gallup en 2023 revela que un 44% de los empleados experimenta altos niveles de estrés y un 85% siente que su bienestar ha disminuido en los últimos años. Impulsar una correcta salud mental en el trabajo tiende a mejorar la comodidad de los trabajadores

6. Salario:

Es un aspecto significativo que incide en la motivación y satisfacción laboral. Según un estudio de Adecco e Infoempleo, el 70% de los trabajadores no está satisfecho con su salario, lo que puede llevar a una baja de la motivación, compromiso y, en última instancia, de la productividad. La compensación justa y competitiva es esencial para que los empleados estén cómodos y motivados para desenvolverse en el trabajo.

7. Salario emocional:

El salario emocional hace referencia a las compensaciones no económicas que recae en el trabajador y que juegan un papel fundamental en su bienestar y satisfacción. Elementos como la flexibilidad laboral, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional contribuyen al sentido de realización personal en el trabajo.

8. Clima laboral:

El clima laboral también tiene un efecto sustancial en la productividad. Un medio laboral hostil o adverso tiende a reducir la motivación y eficiencia de los trabajadores, mientras que un ambiente positivo, colaborativo y apoyador fomenta el compromiso y la productividad.



Un buen clima laboral ayuda a que los empleados se sientan cómodos y seguros, lo que se traduce en una mayor disposición para ser productivos.

De acuerdo a Santander (2022) medir la productividad personal en el trabajo es esencial para identificar áreas de mejora y optimizar el rendimiento individual. A continuación, se describen algunas de las acciones recomendadas para llevar a cabo esta medición:

1. Llevar un registro de las horas de trabajo y de las tareas completadas:

Una de las formas más efectivas de medir la productividad personal es registrar las horas de trabajo y las tareas completadas durante el día. Este enfoque permite identificar tanto los momentos de mayor rendimiento como las posibles distracciones que pueden afectar la eficiencia. Con estos registros, se puede hacer una comparación después de implementar cambios en la rutina o ajustar los horarios de trabajo, lo que facilita el análisis de la productividad y ayuda a identificar patrones que contribuyen o perjudican el desempeño.

2. Elaborar listas de objetivos precisos:

Elaborar listas de objetivos claros y específicos es otra estrategia clave para medir la productividad. Al tener una lista detallada de lo que se debe hacer, se facilita la organización del trabajo y su posterior medición. Es recomendable anotar los objetivos de manera lo más clara posible, ya sea de forma manual o digital, para poder realizar un seguimiento continuo de lo que se ha logrado. Además, es útil segmentar las tareas y tener un sistema para calcular qué porcentaje del trabajo se ha completado a lo largo de la jornada, lo que proporciona una visión clara del avance y permite ajustar el enfoque según sea necesario.

3. Fragmentar los grandes objetivos en tareas básicas:

Otro consejo importante es fragmentar los grandes objetivos en tareas más pequeñas y manejables. Cuando se enfrentan tareas complejas y extensas, como preparar una conferencia o redactar un informe largo, estas pueden resultar abrumadoras y desmotivar a la persona. En

lugar de establecer objetivos amplios y generales, es recomendable desglosarlos en tareas específicas, como reunir datos del primer trimestre o esquematizar los puntos clave del informe. Este enfoque no solo hace que las tareas sean más fáciles de abordar, sino que también permite medir el progreso de manera más precisa, ya que se tiene una lista clara de pasos a seguir y objetivos alcanzados.

3.2.6. Eficiencia en el trabajo

Se refiere a la capacidad de los trabajadores para realizar sus labores de forma eficaz y dentro del tiempo estipulado, maximizando el uso de los recursos disponibles. Esto no solo implica cumplir con las responsabilidades asignadas, sino hacerlo con el menor desperdicio posible de tiempo, energía o materiales. Una alta eficiencia refleja la habilidad de gestionar prioridades, resolver problemas rápidamente y adaptar métodos de trabajo para obtener los mejores resultados. En un entorno organizacional, la eficiencia contribuye a una mayor productividad y un ambiente de trabajo más dinámico, donde los activos se utilizan de forma inteligente para conseguir los propósitos determinados (Machuca, 2022).

Según Machuca (2022) la eficiencia laboral es un factor esencial para el éxito y el crecimiento del ente, ya que influye directamente en la rentabilidad, los costos productivos y la facultad de la empresa para concretar sus propósitos. A continuación, se explican algunos de los beneficios de la eficiencia en el trabajo:

1. Reduce los costos de producción:

La eficiencia laboral contribuye significativamente a reducir los costos de producción. Cuando los empleados logran mejorar su rendimiento sin necesidad de aumentar los recursos, como tiempo o dinero, la empresa puede producir más en el mismo período. Por ejemplo, si una empresa optimiza sus procesos y aumenta la producción en un 10% sin tener que realizar inversiones adicionales, los costos por unidad de producto o servicio disminuyen. Esto permite

a la empresa mantener márgenes de ganancia más altos sin comprometer la calidad, lo cual es fundamental para su rentabilidad.

2. Ayuda a que las empresas cumplan sus objetivos:

Un mayor nivel de eficiencia laboral tiene un efecto continuo en la facultad de las instituciones para efectuar con sus objetivos comerciales. Al mejorar la eficiencia, las empresas logran incrementar las ventas y optimizar su producción. Además, la eficiencia también mejora la excelencia de lo que se crea, lo que puede aumentar la complacencia de los consumidores. Empresas con equipos eficientes son capaces de cumplir con sus metas más fácilmente, lo que permite una mejor planificación y ejecución de estrategias comerciales.

3. Estimula el crecimiento de las empresas:

La eficiencia laboral tiene un papel fundamental en el crecimiento empresarial. Si una empresa logra mantener altos niveles de eficiencia, puede expandir sus operaciones y explorar nuevos horizontes sin gastar demasiado. Un negocio que es rentable y que cumple con sus objetivos puede destinar parte de sus ganancias a la expansión, como invertir en nuevas sucursales o mejorar el inventario.

Según Machuca (2022) fortalecer la eficiencia laboral es un proceso esencial para mejorar el rendimiento de una empresa. Aunque es un desafío complejo, existen diversas estrategias y buenas prácticas que pueden implementarse para lograrla. A continuación, se detallan algunas recomendaciones clave para optimizar la productividad en el entorno laboral:

1. Delegando funciones:

La delegación de funciones es una estrategia fundamental para mejorar la eficiencia. Inspirado en el fordismo, que destacó los beneficios de la división del trabajo, delegar tareas específicas a personas calificadas permite que cada tarea se realice de la manera más eficiente posible. Una estructura organizacional clara facilita la identificación de las personas adecuadas



para cada función, lo que contribuye a un mejor desempeño. Además, contar con un sistema de evaluación de desempeño permite analizar mejoras y regular las tareas o responsabilidades según se requiera.

2. Automatizando algunas tareas repetitivas:

La automatización de tareas repetitivas es una de las maneras más seguras de optimizar la eficiencia. Gracias al software y herramientas tecnológicas, muchas de las tareas que antes realizaban manualmente los empleados pueden ser automatizadas. Por ejemplo, programas de gestión de contraseñas ayudan a reducir el tiempo que los empleados pasan iniciando sesión en diversas plataformas, lo que a su vez incrementa su productividad. Además, la automatización de la atención al cliente, como los chatbots, permite mejorar la eficiencia operativa sin necesidad de intervención humana constante.

3. Mejorando la comunicación dentro de la empresa:

Una comunicación eficaz es crucial para mejorar la eficiencia laboral. Con la facilidad actual de establecer contacto, contar con un sistema de comunicación rápido y efectivo es esencial. Herramientas como Slack permiten una comunicación fluida dentro de los equipos de trabajo, ayudando a que todos los miembros estén al tanto de sus responsabilidades y tareas. Además, mejorar la comunicación no solo impacta en la eficiencia, sino también en las relaciones laborales, promoviendo un ambiente más cooperativo y colaborativo.

4. Estableciendo metas claras:

Establecer metas claras es fundamental para que los empleados puedan enfocar sus esfuerzos en tareas específicas y alcanzarlas de manera eficiente. Sin una planificación adecuada, es difícil que los empleados sepan en qué deben centrarse. Utilizar objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con tiempo limitado) es una excelente manera.

Esta claridad en los objetivos fomenta una mayor eficiencia al facultar al trabajador para que se desenvuelva de forma organizada.

5. Incentivando a tus colaboradores

La motivación es un aspecto decisivo para mejorar la eficiencia laboral. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos tienden a ser más comprometidos y productivos. Por ello, los incentivos pueden ser una herramienta poderosa para fomentar la eficiencia.

6. Invirtiendo en capacitaciones:

Finalmente, invertir en capacitaciones es una estrategia a largo plazo para mejorar la eficiencia laboral. Las capacitaciones profesionales ayudan a que los empleados desarrollen nuevas habilidades y se mantengan actualizados en su área de trabajo. Esto no solo incrementa la competencia dentro del ente, asimismo mejora el desempeño general, ya que los colaboradores sean capacitados y seguros en su medio laboral, lo que resulta en una mayor eficiencia.

3.2.7. Compromiso laboral

El compromiso laboral va más allá de simplemente cumplir con las tareas diarias. Se trata del nivel de involucramiento emocional y profesional que los colaboradores sienten hacia sus labores y la empresa. Un empleado comprometido se muestra motivado y enfocado, demostrando un alto grado de compromiso en cumplir con sus labores y en la obtención de los propósitos del ente. Este compromiso no solo se refleja en la calidad del trabajo, sino también en la disposición a asumir nuevos desafíos, colaborar con otros y contribuir de manera proactiva al éxito colectivo (Sodexo, 2019),

Según Sodexo (2019) el compromiso laboral se caracteriza por una serie de aspectos fundamentales que reflejan la dedicación y motivación del personal dentro del ente. Estas características clave no solo benefician el desempeño individual, asimismo favorecen el

crecimiento y el éxito colectivo. A continuación, se detallan las principales características del compromiso laboral:

1. Involucramiento emocional y profesional:

Los empleados comprometidos experimentan una conexión genuina tanto con su trabajo como con la organización en la que laboran. Este involucramiento emocional y profesional les impulsa a entregar lo mejor de sí mismos, ya que sienten que sus esfuerzos contribuyen al éxito de la empresa. Este tipo de compromiso va más allá de cumplir con las tareas asignadas, ya que los trabajadores se identifican personalmente con los propósitos de del ente, lo que los lleva a tener un rendimiento constante y de alta calidad.

2. Motivación constante:

El compromiso laboral también se refleja en la motivación constante de los empleados. Aquellos que están comprometidos demuestran un entusiasmo y una energía continua al realizar sus tareas, lo que se traduce en una mayor productividad. Esta motivación no solo se ve en las tareas rutinarias, sino también en la disposición a asumir nuevas responsabilidades o a ir más allá de lo esperado para conseguir los propósitos organizacionales. Su enfoque siempre está orientado a alcanzar metas claras y concretas, contribuyendo al avance de la empresa.

3. Responsabilidad elevada:

Los empleados comprometidos asumen un alto grado de responsabilidad por sus funciones. Este compromiso se traduce en un desempeño confiable y eficiente, lo que genera confianza tanto entre sus compañeros como en sus superiores. Están dispuestos a responsabilizarse por los resultados de su trabajo y a hacer que lo que se requiere se cumpla. Además, asumen la responsabilidad de identificar áreas de mejora dentro de sus funciones y proponen soluciones para optimizar los procesos, lo que les convierte en agentes activos del éxito de la organización.

4. Disposición para enfrentar desafíos:

El compromiso laboral también implica una disposición activa para enfrentar nuevos retos. Los empleados comprometidos no temen superar obstáculos o asumir tareas complejas, ya que están motivados por la superación personal y el desarrollo profesional. Además, contribuyen activamente al crecimiento de la empresa al estar abiertos a aprender y adaptarse a nuevas circunstancias. Esta mentalidad proactiva permite que los colaboradores sigan mejorando, lo que beneficia tanto su desarrollo personal como el de la organización.

5. Colaboración proactiva:

La colaboración proactiva es otra característica fundamental del compromiso laboral. Los empleados comprometidos no solo se enfocan en su propio desempeño, sino que también participan de manera activa en el trabajo en equipo. Esta participación fortalece las dinámicas laborales, mejora el diálogo entre los componentes de una área y entorno laboral en el que todos los colaboradores se sienten parte de un objetivo común. Además, la colaboración proactiva fomenta el éxito colectivo, ya que todos los miembros del equipo trabajan juntos para alcanzar metas organizacionales más grandes.

Según Sodexo (2019), existen varios factores que pueden dificultar el compromiso laboral en una organización:

1. Falta de liderazgo efectivo:

Un liderazgo ineficaz puede ser uno de los factores más perjudiciales para el compromiso laboral. Los líderes que no inspiran confianza ni motivan a sus equipos crean un medio en el que los empleados no se sienten apoyados ni valorados. La falta de un liderazgo claro también se traduce en una comunicación deficiente y una orientación estratégica vaga, lo que deja a los empleados con incertidumbre sobre los objetivos y el propósito organizacional.



Sin una dirección clara, los empleados pueden perder el sentido de compromiso y dirección, lo que reduce su motivación.

2. Clima laboral negativo:

El clima laboral negativo también es un obstáculo significativo para el compromiso laboral. Los conflictos interpersonales no resueltos y un ambiente de trabajo hostil o poco colaborativo generan tensiones que inciden en la comodidad emocional y la productividad de los colaboradores. Si no existe un apoyo entre colegas y superiores, los empleados pueden sentirse aislados o desmotivados, lo que afecta directamente su compromiso con la organización. El respeto mutuo y una comunicación abierta son claves para un correcto clima de trabajo impulse el trabajo en equipo y el compromiso.

3. Falta de reconocimiento:

Cuando hay ausencia de feedback positivo o reconocimiento por los logros, los empleados pueden sentir que su esfuerzo no es apreciado. La percepción de que los esfuerzos no son valorados puede llevar a la desmotivación y a una disminución del compromiso, ya que los empleados tienden a desconectarse emocionalmente de la organización si sienten que sus contribuciones no son reconocidas o recompensadas adecuadamente. El reconocimiento es esencial para favorecer la conexión emocional entre el personal y la organización.

4. Poca autonomía y control:

Cuando los empleados no tienen autonomía ni control sobre su propio trabajo, su sentimiento de empoderamiento se ve afectado. La falta de participación en la toma de decisiones puede generar un sentimiento de impotencia, ya que los empleados no sienten que tienen voz en los procesos que afectan su trabajo. Esto reduce el compromiso, ya que el control sobre las tareas diarias y la capacidad de influir en los resultados son factores clave para sentirse

involucrado y motivado. La autonomía permite a los empleados adjudicarse el logro de sus propios éxitos, lo que refuerza su conexión emocional con el trabajo.

5. Inestabilidad laboral:

La inestabilidad laboral también tiene un rol primordial en la falta de compromiso. La inseguridad respecto a la continuidad del empleo y los cambios organizacionales constantes generan incertidumbre y ansiedad en los empleados. Cuando los trabajadores perciben que su puesto está en riesgo o que la organización está atravesando periodos de cambio sin una dirección clara, su motivación y compromiso tienden a disminuir. La falta de estabilidad puede afectar la confianza que los empleados tienen en la organización, lo que disminuye su sentido de pertenencia y su disposición a invertir esfuerzo en el trabajo.

3.2.8. Reducción de errores

La reducción de errores en el ámbito laboral es el resultado de un enfoque preventivo y sistemático para minimizar las equivocaciones en los procesos de trabajo. Esto se logra a través de la incorporación de aspectos como capacitaciones constantes, revisiones periódicas y una supervisión eficaz de las tareas. El objetivo es identificar posibles fallos antes de que ocurran y corregirlos a tiempo, garantizando la calidad del trabajo y la continuidad de las operaciones. La reducción de errores también refleja una cultura organizacional enfocada en la mejora continua, donde la precisión y la atención al detalle son valores centrales (Macneil, 2024).

Según Macneil (2024) reducir los errores en el ámbito laboral es un objetivo fundamental para optimar tanto la eficacia como la excelencia de los procesos dentro de una organización. Esto no solo contribuye a la productividad, sino que también ayuda a construir un entorno de trabajo más organizado y profesional. A continuación, se detallan las características clave que permiten lograr una reducción efectiva de errores:

1. Enfoque preventivo:

El enfoque preventivo se basa en la idea de anticiparse a las dificultades antes de que pasen, lo que ayuda a minimizar el impacto de los errores en los procesos laborales. En lugar de reaccionar solo cuando un error se produce, las organizaciones que adoptan este enfoque buscan identificar las posibles fallas en sus sistemas y tomar las medidas necesarias para evitarlas desde el principio. Esto no solo reduce la probabilidad de que los errores ocurran, sino que también ahorra tiempo y recursos al evitar la necesidad de corregir problemas en etapas posteriores del proceso. Al enfocarse en la prevención, se crea una cultura de anticipación y proactividad, lo que genera confianza entre los empleados y mejora la estabilidad organizacional.

2. Capacitación constante:

La capacitación constante es otro pilar fundamental para la reducción de errores. Cuando los empleados tienen acceso a formación regular, están mejor preparados para enfrentar los desafíos que surgen en sus tareas diarias. Además, mantener a los empleados actualizados sobre las nuevas tecnologías, métodos y procedimientos garantiza que tiendan cumplir con sus funciones de forma precisa y eficiente. La formación incesante también fortalece la competencia y la confianza de los empleados.

3. Revisiones periódicas:

Las revisiones periódicas son una forma clave de evaluar y ajustar los procesos, lo que permite identificar áreas de mejora de manera oportuna. Al revisar regularmente las tareas, proyectos o procedimientos, las organizaciones pueden detectar posibles fallos antes de que se conviertan en problemas graves. Este proceso no solo se enfoca en los resultados finales, sino que también permite una evaluación continua del rendimiento. Las revisiones periódicas fomentan un enfoque reflexivo y autocrítico, lo que incentiva a los empleados a mejorar constantemente y a ser más conscientes de las áreas que necesitan atención.



4. Supervisión eficaz:

Una supervisión eficaz asegura que las tareas se realicen conforme a los estándares establecidos. La supervisión no solo tiene un enfoque correctivo, sino también preventivo: asegura que los empleados sigan los procedimientos correctos desde el principio, lo que reduce la posibilidad de cometer errores. Este tipo de supervisión no se trata de un control excesivo, sino más bien de orientar y guiar al personal para cumplir su trabajo de forma eficaz. Una supervisión apropiada crea un espacio para retroalimentación constructiva y respaldo, lo que fortalece el desempeño y confianza de los empleados, al tiempo que mejora la calidad de los resultados.

5. Documentación clara y accesible:

Tener manuales y protocolos claros y fácilmente accesibles es fundamental para garantizar que todos los empleados entiendan cómo realizar sus tareas correctamente. La falta de guías precisas puede generar malentendidos o la interpretación incorrecta de los procedimientos, lo que conduce a errores. Cuando la documentación es sencilla y está bien organizada, los empleados pueden consultar las normas y directrices de manera rápida y eficiente, minimizando el riesgo de omisiones. Este tipo de accesibilidad facilita que todos, desde el personal de nivel básico hasta los directivos, estén alineados con las mejores prácticas y el procedimiento correcto, lo que, a su vez, mejora la cohesión dentro de la organización.

6. Automatización de procesos:

La automatización de tareas repetitivas y susceptibles de errores humanos es una estrategia poderosa para reducir fallos y mejorar la eficiencia. Muchas tareas cotidianas, como el manejo de datos o el procesamiento de pedidos, son repetitivas y, debido a su naturaleza, es más probable que se cometan errores. Al implementar sistemas automatizados, como software de gestión o herramientas de procesamiento automático, las empresas pueden minimizar estos



errores, permitiendo que los empleados se concentren en tareas que requieren juicio y creatividad.

3.3. Marco conceptual

Adaptación organizacional:

Es la capacidad de una empresa para ajustarse y responder a los cambios tanto internos como externos que afectan su funcionamiento. Esto puede implicar ajustes en procesos, estrategias o estructuras para mantenerse competitiva y eficiente. Los empleados juegan un papel fundamental en este proceso al adaptarse a nuevos roles, tecnologías y modos de trabajo. Una organización que promueve la flexibilidad y la innovación fomenta un ambiente de trabajo donde tanto los empleados como la institución pueden prosperar a medida que se enfrentan a cambios continuos (Pineda y Cortés, 2018).

Compromiso institucional:

Hace referencia a los niveles donde el trabajador se siente conectados y comprometidos con los valores y objetivos de la organización. Un alto compromiso institucional genera un ambiente donde los trabajadores están motivados para contribuir activamente al éxito organizacional. Este compromiso se cultiva a través de una comunicación efectiva, el reconocimiento y la alineación de las metas personales con las de la organización (Hernández et al., 2018).

Condiciones laborales:

Son los aspectos que inciden en la comodidad de los colaboradores dentro de la organización, como el entorno físico, la seguridad, la flexibilidad y el equilibrio entre trabajo y vida personal. Condiciones laborales saludables no solo aumentan la complacencia de los trabajadores, asimismo, mejoran su productividad y motivación. Un entorno laboral que valore

el bienestar de sus trabajadores ayuda a un ambiente laboral más positivo y productivo (Martínez et al., 2013).

individual, sino también potenciar el rendimiento colectivo y el éxito organizacional

Eficiencia organizacional:

Mide la capacidad de una empresa para conseguir sus propósitos haciendo uso de los mínimos recursos disponibles. Implica una adecuada gestión de los procesos, optimización de tareas y el aprovechamiento de tecnologías que permiten mejorar la productividad y reducir costos. Una organización eficiente puede mantenerse competitiva en un entorno económico global y garantizar la sostenibilidad a largo plazo (Iñiguez, 2022).

Gestión administrativa:

Se refiere a la organización, planificación y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales dentro de una institución. Una buena gestión administrativa asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, contribuyendo a la productividad y la estabilidad organizacional. La gestión eficaz también implica la capacidad para tomar decisiones estratégicas que alineen los intereses de la organización con sus metas a largo plazo (Quiroa, 2020).

Innovación empresarial:

Es la facultad de una empresa para elaborar y adaptar nuevas ideas, productos, procesos o servicios. En un mundo empresarial en constante cambio, la innovación es esencial para mantenerse relevante. Fomentar una cultura innovadora dentro de la organización no solo beneficia a la empresa a nivel competitivo, sino que también motiva a los empleados al ofrecerles oportunidades para experimentar y contribuir con sus propias ideas (Pursell, 2020).

Liderazgo organizacional:



Se refiere a la capacidad de los líderes dentro de una organización para guiar, motivar y dirigir a sus equipos hacia el cumplimiento de los objetivos. Un liderazgo efectivo es fundamental para la creación de un ambiente laboral positivo, la resolución de conflictos y la toma de decisiones que beneficien tanto a los empleados como a la organización en general. Los líderes deben ser ejemplares, promover la comunicación abierta y actuar como modelos a seguir (Fuentes et al., 2021).

Motivación laboral:

Es la fuerza que impulsa a los empleados a realizar su trabajo con dedicación y esfuerzo. La motivación puede ser intrínseca, cuando los empleados disfrutan del trabajo por el valor personal que les aporta, o extrínseca, cuando buscan recompensas externas. Las organizaciones deben crear condiciones favorables y ofrecer reconocimiento y recompensas que fomenten la motivación, lo cual se traduce en una mayor productividad y satisfacción (Peña y Villón, 2018).

Satisfacción laboral:

Está relacionada con el nivel de bienestar de los empleados dentro de su entorno de trabajo. Implica aspectos como la equidad salarial, el reconocimiento del trabajo bien hecho, las relaciones interpersonales y las oportunidades de desarrollo profesional. Una alta satisfacción laboral no solo mejora la retención de talento dentro de la organización, sino que también contribuye a un ambiente colaborativo y armónico, donde los empleados se sienten valorados y motivados (Gonzalo et al., 2023).

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

4.2. Hipótesis específica

- Los canales de comunicación se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- El dialogo abierto se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.
- La retroalimentación se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

4.3. Variables

V1: Comunicación interna.

V2: Productividad laboral.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Comunicación interna	Canales de comunicación	• Uso de los canales de comunicación. • Acceso de los empleados a los canales. • Claridad de la información transmitida.	Ordinal
	Diálogo abierto	• Participación de los empleados en discusiones. • Disponibilidad de espacios para el diálogo. • Percepción de apertura por parte de los líderes.	
	Retroalimentación	• Frecuencia de la retroalimentación recibida. • Calidad de la retroalimentación. • Oportunidades para dar retroalimentación.	
V2: Productividad laboral	Eficiencia en el trabajo	• Cumplimiento de plazos. • Tareas completadas. • Uso eficiente de recursos.	
	Compromiso laboral	• Satisfacción con el trabajo. • Participación en actividades adicionales. • Asistencia y puntualidad.	
	Reducción de errores	• Número de errores cometidos. • Frecuencia de correcciones. • Medidas preventivas implementadas.	

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque seleccionado fue el cuantitativo el cual se basa en transformar las experiencias, situaciones o fenómenos en números, permitiendo así analizar y medir lo que ocurre en un entorno de manera más precisa. A través de la recopilación de datos estadísticos, se busca entender cuánto o cómo varía algo, y a partir de esos números, se interpretan los resultados. Su gran ventaja es que proporciona información sólida y objetiva, ayudando a descubrir patrones que no siempre son evidentes a simple vista (Arteaga, 2020).

5.2. Método aplicado a la investigación

El método tomado en cuenta fue el deductivo, este método es como seguir un camino ya marcado: se parte de ideas o teorías generales que sirven de guía, y a partir de ahí, se aplican a situaciones específicas. Es como usar un manual para resolver un problema concreto. Primero se plantea una hipótesis basada en lo que ya se conoce, y luego se realiza una investigación para ver si esta hipótesis es correcta (Westreicher, 2020).

5.3. Tipo de investigación

El tipo fue el básico, las investigaciones de tipo básico se centran en aumentar nuestro entendimiento del mundo sin tener como objetivo inmediato resolver un problema práctico. Es como explorar un mapa desconocido, donde lo importante es ampliar el conocimiento teórico.



Se busca comprender los conceptos o las relaciones fundamentales entre las cosas, sin esperar aplicar esos hallazgos de forma inmediata (Castillo, 2020).

5.4. Nivel de investigación

El nivel considerado fue el correlacional, enfocado en descubrir si dos o más variables están relacionadas, como intentar encontrar conexiones entre piezas de un rompecabezas. No se trata de decir que una cosa causa la otra, sino de ver si cambian juntas. Por ejemplo, al estudiar la relación entre comunicación interna y productividad, se busca identificar si cuando una mejora, la otra también lo hace (Siddharth, 2011).

5.5. Diseño de investigación

Se eligió el diseño no experimental, en el que el investigador actúa más como un observador que como un protagonista. No se intenta modificar el entorno o manipular las variables, sino que se estudia lo que sucede tal como es en la realidad. Es similar a ver una película: se observa lo que ocurre, pero no se altera el guion ni se cambia el desarrollo de la historia (Montano, 2021).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de esta investigación está conformada por un total de 20 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca. Estos colaboradores desempeñan diversas funciones dentro de la institución, lo que permitirá obtener una visión amplia y diversa sobre las dinámicas de comunicación interna y productividad laboral.

5.6.2. Muestra

El enfoque seleccionado para esta investigación será de tipo censal, lo que implica que se tomó en cuenta a la totalidad de la población, es decir, los 20 colaboradores. Esta

metodología asegura que no se excluirá a ningún trabajador, maximizando la recolección de datos y proporcionando resultados más precisos y representativos.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener información directa y específica de los colaboradores acerca de los temas de interés relacionados con la investigación. Este enfoque facilitó la recopilación de percepciones y opiniones de manera estructurada, contribuyendo a una comprensión integral de las variables estudiadas.

5.7.2. Instrumento

El instrumento empleado fue un cuestionario diseñado específicamente para este estudio. Este cuestionario contenía preguntas cuidadosamente elaboradas y organizadas en torno a las dimensiones clave de las variables, con el propósito de capturar datos relevantes y confiables para el análisis posterior.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue verificada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitió medir la consistencia interna de los ítems del cuestionario. Este procedimiento aseguró que los resultados obtenidos fueran estables y replicables, garantizando la calidad de los datos recopilados.

Tabla 2*Estadística de confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	18

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Interpretación:

En la tabla 2 se pudo observar un valor de alfa de Cronbach de 0,860, esto revela que el instrumento fue bueno en lo que respecta a confiabilidad. Un nivel de confiabilidad de esta magnitud asegura que los datos obtenidos no solo son estables, sino también representativos de la realidad que se buscaba estudiar.

5.8.2. Validez

La validez del cuestionario se confirmó a través del juicio de expertos. Un especialista en el área que revisó el instrumento, evaluando la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem, asegurando así que el instrumento cumpliera con los objetivos propuestos en la investigación.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los datos recolectados se procesaron utilizando el software estadístico SPSS v25. Este programa permitió organizar, analizar y presentar los datos de manera eficiente, aplicando pruebas estadísticas adecuadas para evaluar las hipótesis planteadas y responder a los objetivos del estudio.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general:

H0: La comunicación interna no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 3

Contraste de la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,627	,112	5,523	,000
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Decisión:

Los resultados en la tabla 3 revelan una significancia estadística de 0,000, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 1:

H0: Los canales de comunicación no se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

H1: Los canales de comunicación se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 4

Contraste de la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,374	,160	2,358	,018
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Decisión:

El análisis de la tabla 4 revela una significancia estadística de 0,018, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece que los canales de comunicación se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 2:

H0: El dialogo abierto no se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

H1: El dialogo abierto se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 5

Contraste de la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,554	,125	4,167	,000
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Decisión:

Los resultados mostrados en la tabla 5 revelan una significancia estadística de 0,000, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece que el dialogo abierto se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Planteamiento de la hipótesis específica 3:

H0: La retroalimentación no se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

H1: La retroalimentación se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

Alfa:

0,05.

Prueba estadística:

Tabla 6

Contraste de la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,555	,138	3,998	,000
N de casos válidos		20			

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Decisión:

El análisis mostrado en la tabla 6 revela una significancia estadística de 0,000, esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, la cual establece la retroalimentación se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,976	20	,878
Productividad laboral	,884	20	,021

Nota. Esta tabla fue elaborada a través del SPSS V25.

Interpretación:

En la tabla 7 se presentan los resultados del análisis de la prueba estadística de Shapiro-Wilk, seleccionada debido a que el tamaño de la muestra no supera los 50 sujetos. Por otro lado. Los resultados reflejan diferencias importantes entre ellas: la primera variable obtuvo un valor de significancia de 0,878, claramente superior a 0,05, lo que confirma que los datos de esta variable siguen una distribución normal. Por el contrario, la segunda variable arrojó un valor de significancia de 0,021, inferior a 0,05, lo que indica que su distribución no es normal. Debido a esta falta de normalidad, se optó por emplear métodos estadísticos no paramétricos.

Tabla 8*Rangos de correlación*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Este baremo proviene de Martínez y Campos (2015).

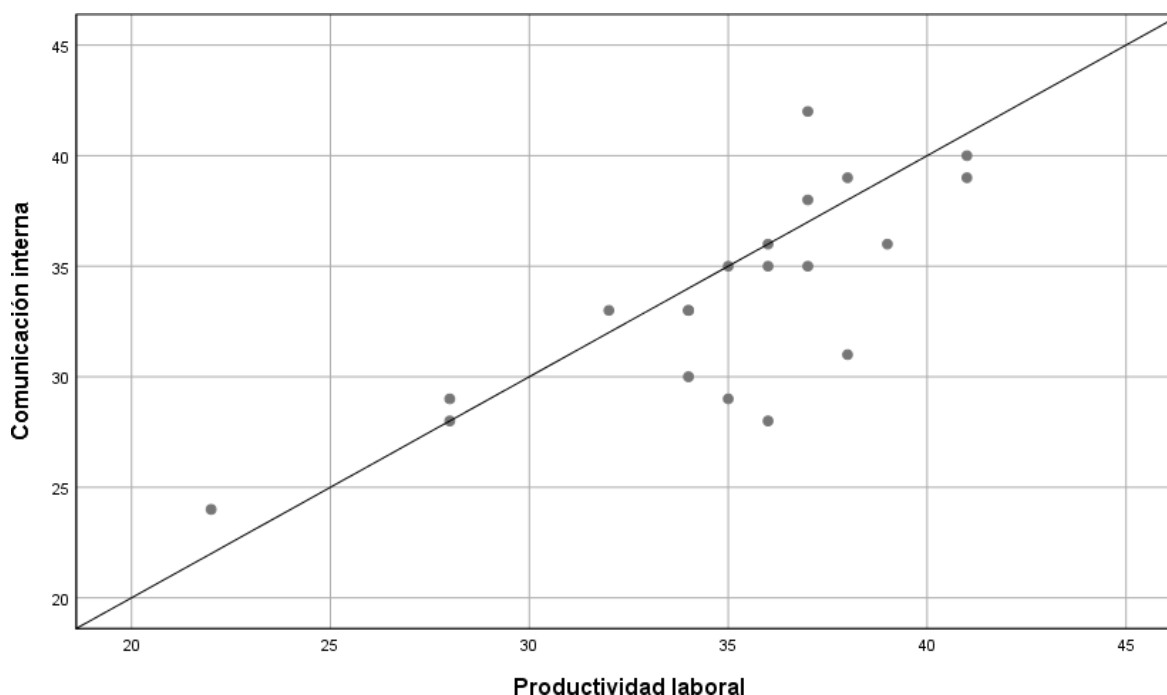
Tabla 9*Correlación entre la comunicación interna y la productividad laboral*

		Comunicación interna	Productividad laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	,000
			20
			20

Nota. La correlación adquirida en esta tabla es del 76%.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la comunicación interna y la productividad laboral



Nota. Esta figura proviene de la tabla 9.

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla 9 reflejan un valor de Rho de 0,763, indicando una relación positiva alta entre la comunicación interna y la productividad laboral. Este hallazgo destaca que a medida que la comunicación interna mejora dentro de la organización, se observa un impacto significativo en la productividad laboral de los colaboradores. Esto sugiere que fomentar una comunicación clara, efectiva y fluida puede ser una estrategia clave para fortalecer la productividad, ya que permite que los equipos trabajen con mayor coordinación y compromiso hacia los objetivos comunes.

Tabla 10

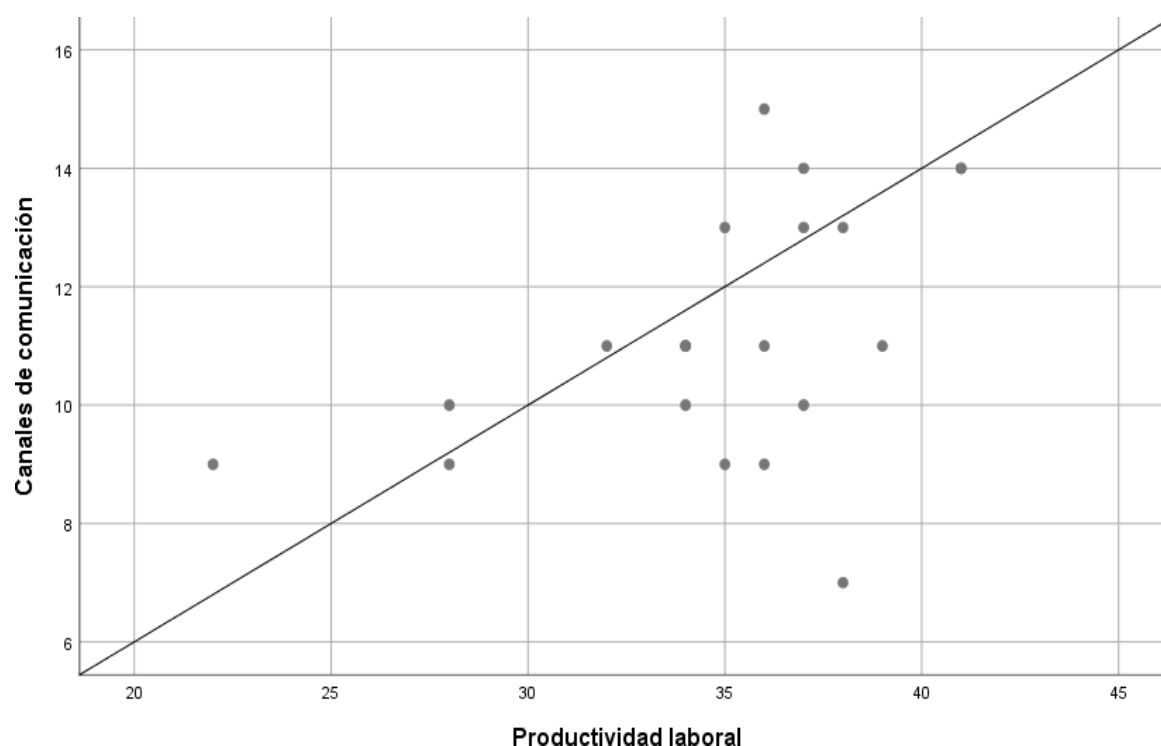
Correlación entre los canales de comunicación y la productividad laboral

		Canales de comunicación	Productividad laboral
Rho de Spearman	Canales de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,467*
		N	20
			20

Nota. La correlación adquirida en esta tabla es del 46%.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre los canales de comunicación y la productividad laboral



Nota. Esta figura proviene de la tabla 10.

Interpretación:

En la tabla 10, el valor de Rho de 0,467 evidencia una relación positiva moderada entre los canales de comunicación y la productividad laboral. Este resultado subraya la importancia de disponer de canales accesibles y efectivos que faciliten el flujo de información entre los diferentes niveles de la organización. Si los canales se optimizan, garantizando que los empleados puedan acceder a la información necesaria de forma oportuna, es probable que su desempeño laboral también se potencie, ya que estarán mejor informados y preparados para actuar con eficiencia.

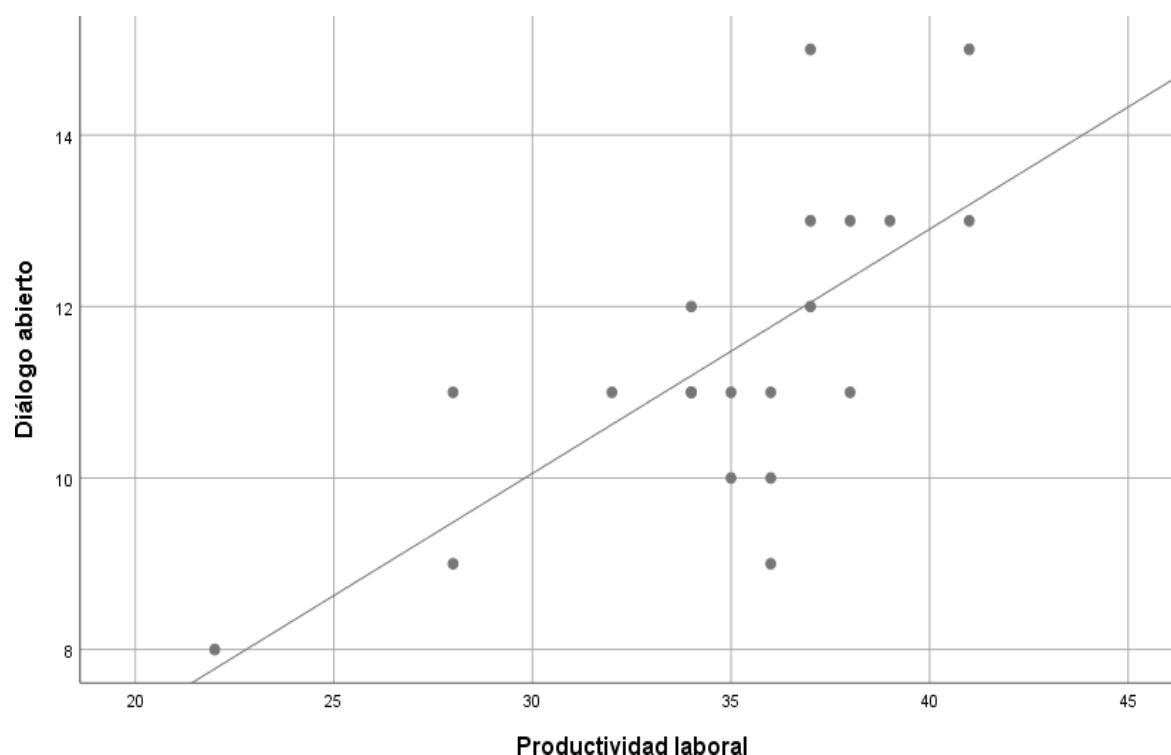
Tabla 11*Correlación entre el diálogo abierto y la productividad laboral*

			Diálogo abierto	Productividad laboral
Rho de Spearman	Diálogo abierto	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20

Nota. La correlación adquirida en esta tabla es del 70%.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre el diálogo abierto y la productividad laboral



Nota. Esta figura proviene de la tabla 11.

Interpretación:

Por otro lado, los datos de la tabla 11 revelan un valor de Rho de 0,705, que muestra una correlación positiva alta entre el diálogo abierto y la productividad laboral. Este resultado resalta que promover espacios donde los colaboradores puedan expresar sus ideas, inquietudes y opiniones de manera abierta y respetuosa tiene un efecto directo en su desempeño. Un entorno que facilite el diálogo no solo fortalece las relaciones laborales, sino que también fomenta un mayor sentido de pertenencia y motivación, factores que, en conjunto, potencian la productividad general.

Tabla 12

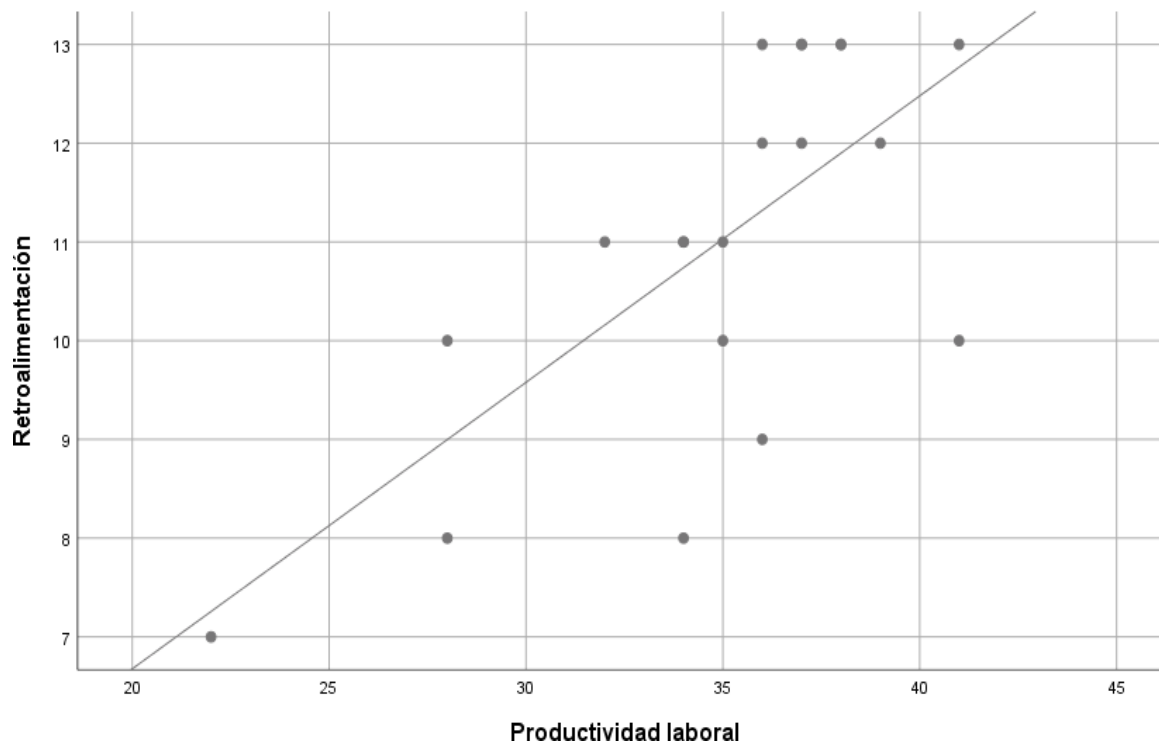
Correlación entre la retroalimentación y la productividad laboral

		Retroalimentación	Productividad laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,675**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20

Nota. La correlación adquirida en esta tabla es del 67%.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la retroalimentación y la productividad laboral



Nota. Esta figura proviene de la tabla 12.



Interpretación:

Finalmente, la tabla 12 presenta un valor de Rho de 0,675, reflejando una relación positiva moderada entre la retroalimentación y la productividad laboral. Este hallazgo pone de manifiesto que cuando la retroalimentación es frecuente, clara y constructiva, los colaboradores son capaces de identificar áreas de mejora y ajustar su desempeño en consecuencia. La retroalimentación no solo impulsa el desarrollo profesional, sino que también crea un ambiente de aprendizaje continuo, lo cual, a su vez, contribuye a un incremento sostenido en los niveles de productividad.

6.2. Discusión de resultados

En este estudio se encontró que la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024. Los hallazgos son consistentes con investigaciones previas y permiten reflexionar sobre el impacto que tienen los procesos comunicativos en la dinámica organizacional.

Por ejemplo, los resultados obtenidos por Ruiz y Velezmoro (2021) en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo (SAIMT) revelaron una correlación significativa, aunque más baja ($Rho = 0,330$), que también evidenció que una comunicación interna limitada puede reflejarse en una baja productividad laboral. Este estudio subraya que, aunque la comunicación interna no sea percibida como óptima, cualquier mejora en este ámbito puede traducirse en un incremento en la eficiencia de los trabajadores, reforzando la idea de que los canales comunicativos son un factor crucial para el rendimiento organizacional.

Por otro lado, la investigación de Córdova (2023) en Transportes YAC S.A.C. mostró una correlación positiva alta ($Rho = 0,744$), muy cercana a los resultados obtenidos en esta tesis. En ambos casos, se observa que cuando la comunicación interna fluye adecuadamente,



el impacto en la productividad de los colaboradores es notable. En el contexto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, esto sugiere que la implementación de estrategias comunicativas claras y accesibles puede contribuir significativamente a la mejora de los indicadores de desempeño laboral.

Asimismo, Espinoza (2023) demostró en su investigación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, Agencia Huacho, que existe una correlación positiva moderada ($r = 0,564$), reforzando la idea de que, aunque el nivel de relación pueda variar según el contexto, siempre hay un impacto positivo cuando se optimizan los procesos de comunicación interna. En el caso de Juliaca, donde se obtuvo un coeficiente más alto, esto podría deberse a características particulares de la institución, como una estructura organizativa más receptiva o prácticas comunicativas ya en funcionamiento que potencian los resultados.

Finalmente, los resultados de Capristano y Rosales (2023) en Transportes Samanco - Huambacho S.A. evidenciaron una correlación positiva alta ($Rho = 0,836$), lo que, al igual que en esta tesis, destaca que una comunicación interna optimizada puede influir de manera determinante en la productividad laboral. En la Caja Municipal de Juliaca, la correlación alta observada refuerza la necesidad de fortalecer los canales de comunicación, fomentar el diálogo abierto y garantizar una retroalimentación efectiva como estrategias clave para impulsar el desempeño de los colaboradores.

En síntesis, esta investigación reafirma lo señalado en estudios previos: la comunicación interna no es solo un medio para transmitir información, sino una herramienta estratégica que permite mejorar el ambiente laboral, fortalecer el compromiso del personal y, en última instancia, potenciar la productividad organizacional. Al implementar mejoras sostenidas en la comunicación interna, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo podrá no solo optimizar el rendimiento de sus colaboradores, sino también consolidarse como una institución más eficiente y competitiva en su sector.



CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta tesis se estableció la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral, encontrándose una correlación positiva alta ($Rho = 0,763$) y una significancia estadística de 0,000. Esto evidencia que una mejora en los procesos de comunicación interna dentro de la organización mejorará la productividad. Se concluye que la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

SEGUNDA. En este estudio se identificó la relación entre los canales de comunicación y la productividad laboral, revelando una correlación positiva moderada ($Rho = 0,467$) con una significancia estadística de 0,018. Este resultado indica que la disponibilidad de los canales de comunicación influye en la mejora de la productividad laboral. Por ende, se concluye que los canales de comunicación se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

TERCERA. En este estudio se analizó la relación entre el diálogo abierto y la productividad laboral, mostrando una correlación positiva alta ($Rho = 0,705$) y una significancia estadística de 0,000. Estos hallazgos destacan que fomentar un ambiente de diálogo incrementará la productividad. Por ende, se concluye que el dialogo abierto se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

CUARTA. En esta tesis se identificó la relación entre la retroalimentación y la productividad laboral, encontrándose una correlación positiva moderada ($Rho = 0,675$) y una significancia estadística de 0,000. Este resultado demuestra que la retroalimentación, cuando se realiza de manera constructiva, está asociada en la mejora de la productividad. Por ello, se concluye que la retroalimentación se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda a área de Gerencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo implementar un plan estratégico integral de comunicación interna que contemple capacitaciones periódicas para los colaboradores, orientadas a fortalecer habilidades de comunicación. Esto asegurará que la información fluya de manera clara, eficiente y alineada con los objetivos organizacionales, maximizando así la productividad laboral. Además, se sugiere realizar evaluaciones periódicas de los procesos comunicativos para identificar áreas de mejora y ajustarlas según las necesidades de la institución.

SEGUNDA. Se recomienda a área de Gerencia de la Caja Municipal Trujillo optimice los canales de comunicación existentes y explore la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, como plataformas digitales interactivas o sistemas de mensajería corporativa. Estas acciones facilitarán un acceso más rápido y eficiente a la información por parte de los colaboradores. Asimismo, se deberían realizar evaluaciones regulares de la efectividad de los canales de comunicación para garantizar su relevancia y funcionalidad.

TERCERA. Es fundamental que el área de la Caja Municipal Trujillo fomente un ambiente laboral que promueva el diálogo abierto entre colaboradores y líderes. Esto puede lograrse mediante la creación de espacios dedicados a reuniones regulares, talleres de escucha activa y foros de discusión en los que todos los empleados se sientan valorados y escuchados. Estos espacios fortalecerán las relaciones interpersonales y el compromiso, impactando positivamente en la productividad laboral.

CUARTA. El área de Gerencia de la Caja Municipal Trujillo debería formalizar un sistema de retroalimentación continua y estructurada, donde los líderes brinden comentarios claros, específicos y constructivos sobre el desempeño de los colaboradores. Además, se podría implementar una política de reconocimiento de logros basada en los resultados de la retroalimentación, lo que incentivará la mejora continua.



REFERENCIAS

- Arteaga, G. (2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*.
<https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Barreto, G., & Nuñez, J. (2021). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa - Huaraz – 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76753>
- Boy, L., & Méndez, K. (2023). *La comunicación interna y su influencia en la productividad laboral del personal administrativo de la empresa Juvier S.A.C. - Trujillo, 2023*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128165>
- Capristano, L., & Rosales, M. (2023). *Comunicación interna y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de transportes Samanco - Huambacho S.A., Chimbote, 2023*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/145354>
- Castillo, I. (2020). *9 Ejemplos de Investigación Básica*. <https://www.lifeder.com/ejemplos-investigacion-basica/>
- Centeno, E. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la UPeU Campus Juliaca, 2023*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Repositorio institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/5e985268-0b48-4c1b-a96c-64d1a6d36630>
- Contreras, O., y Nadia, G. (2020). *Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina*.



Inmediaciones de la Comunicación, 15(2), 43-70.

<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Córdova, B. (2023). *La comunicación interna y la productividad laboral en el área de operaciones de la empresa transportes YAC S.A.C., Pachacamac, 2023.* (Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres). Repositorio institucional. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13641>

Díaz, M., & Gonzales, M. (2020). *La comunicación interna y su relación en la productividad laboral del área administrativa en la empresa Agro Industrial Paramonga, año 2020.* (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Repositorio institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35793>

Duque, V., Abendaño, M., & Cusot, G. (2022). Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores. *Revista ComHumanitas*, 13(1), 34-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8517519>

Espinoza, R. (2023). *Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A., Agencia Huacho, 2022.* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/8614>

Esquivel, R. (2022). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Centro Poblado Los Ángeles, 2019.* (Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui). Repositorio institucional. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1477>

Fuentes, A. (2024). *La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados.* <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>



- Fuentes, Y., Barrientos, E., y Pabón, J. (2021). Liderazgo Organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Criterio Libre*, 19(35), 307-325.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8293161>
- Gómez, M. (2023). *Los 5 canales de comunicación más efectivos para tu empresa*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/canales-de-comunicacion-latinoamerica>
- Gonzalo, J., Ordoñez, S., y Zurita, S. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉENDO*, 26(2), 215-220.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.031>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846.
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Huaman, C. (2023). *Evaluación del proceso de la comunicación interna en la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional.
<https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20125>
- Iñiguez, L. (2022). *Eficiencia Organizacional: 7 Maneras de Mejorar el Desempeño Laboral*.
<https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral#:~:text=La%20eficiencia%20organizacional%20se%20define,tensi%C3%B3n%20innecesaria%20en%20tus%20empleados.>
- Iraizos, F. (2020). *Gestión de la comunicación interna como proceso comunicativo en las organizaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Mayor De San Andrés). Repositorio institucional. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24621>



Lenihan, D. (2020). *El papel del Diálogo Abierto en la resolución de conflictos de valores*.

<https://www.opengovpartnership.org/el-papel-del-dialogo-abierto-en-la-resolucion-de-conflictos-de-valores/>

Llontop, M., y Domenack, W. (2023). Sin comunicación interna no hay transformación. Caso BCP, una apuesta por la agilidad. *Universidad de Lima*.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/19361>

Machuca, F. (2022). *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?* <https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>

Macneil, C. (2024). *Cómo superar el miedo a cometer errores en el trabajo*. <https://asana.com/es/resources/making-mistakes-at-work>

Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

Martínez, L., Oviedo, O., y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006

Montano, J. (2021). *Investigación no experimental*. <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>

Montes, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad



Nacional de San Agustín de Arequipa9. Repositorio institucional.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/a8ec1355-d938-4cf7-99ce-4ae052858d27>

Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*(36), 23-34. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>

Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pineda, M., y Cortés, G. (2018). Cambio y adaptación organizacional: Una revisión de la literatura. *Revista Espacios*, 39(37). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p05.pdf>

Polo, A. (2021). *Influencia del empowerment en la comunicación interna de los trabajadores del hotel Presidente INN, Puno - 2019*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María). Repositorio institucional. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/5d90265d-b0be-4097-a09a-498a941e8d17>

Pursell, S. (2020). *Tipos de innovación empresarial: tendencias y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/innovacion-empresarial>

Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Ruiz, D., & Velezmoro, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - SAIMT, 2021*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio institucional. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/19c470b5-08a3-49a7-a74c-ab138f07e44f>



Runa. (2024). *Retroalimentación: ¿Qué es? y ¿Qué importancia tiene en el trabajo?*

<https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/retroalimentacion/>

Santander. (2022). *Productividad en el trabajo: qué es y cómo medirla.*

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo.html/index.html>

Siddharth, K. (2011). *Estudio correlacional*. Retrieved 2024, from Estudio correlacional:

<https://explorable.com/es/estudio-correlacional>

Sodexo. (2019). *Compromiso laboral: qué es y por qué es tan importante.*

<https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/>

Westreicher, G. (2020). *Método deductivo*. [https://economipedia.com/definiciones/metodo-](https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html)

[deductivo.html](https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html)



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?	OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.	HIPÓTESIS GENERAL: La comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.	VARIABLE 1: Comunicación interna DIMENSIÓN: Canales de comunicación: INDICADORES: • Uso de los canales de comunicación. • Acceso de los empleados a los canales. • Claridad de la información transmitida. DIMENSIÓN: Diálogo abierto: INDICADORES: • Participación de los empleados en discusiones. • Disponibilidad de espacios para el diálogo. • Percepción de apertura por parte de los líderes. DIMENSIÓN: Retroalimentación: INDICADORES: • Frecuencia de la retroalimentación recibida. • Calidad de la retroalimentación. • Oportunidades para dar retroalimentación.	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental. Muestra: 20 trabajadores.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué forma se relacionan los canales de comunicación con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar la relación entre los canales de comunicación y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Los canales de comunicación se relacionan directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.		



¿De qué manera se relaciona el diálogo abierto con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024? ¿De qué forma se relaciona la retroalimentación con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024?	Analizar la relación entre el dialogo abierto y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024. Identificar la relación entre la retroalimentación y la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.	El dialogo abierto se relaciona positivamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024. La retroalimentación se relaciona directamente con la productividad laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo de la Ciudad de Juliaca, 2024.	VARIABLE 2: Productividad laboral DIMENSIÓN: Eficiencia en el trabajo: INDICADORES: • Cumplimiento de plazos. • Tareas completadas. • Uso eficiente de recursos. DIMENSIÓN: Compromiso laboral: INDICADORES: • Satisfacción con el trabajo. • Participación en actividades adicionales. • Asistencia y puntualidad. DIMENSIÓN: Reducción de errores: INDICADORES: • Número de errores cometidos. • Frecuencia de correcciones. • Medidas preventivas implementadas.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
--	--	--	---	---

Nota. Elaboración propia.



Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda												
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
1	VAR00001	Númérico	8	0	¿Consideras que los canales de comunicación utilizados en la institución (correo electrónico, reunione...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	VAR00002	Númérico	8	0	¿Tienes fácil acceso a los canales de comunicación para recibir la información que necesitas?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	VAR00003	Númérico	8	0	¿La información que recibes a través de los canales de comunicación es clara y comprensible?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	VAR00004	Númérico	8	0	¿Te sientes con la libertad de participar en las discusiones y reuniones organizacionales?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	VAR00005	Númérico	8	0	¿Existen espacios suficientes para que los colaboradores expresen sus ideas y sugerencias?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	VAR00006	Númérico	8	0	¿Sientes que los líderes de la organización están abiertos a escuchar las opiniones de los colaborador...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	VAR00007	Númérico	8	0	¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño de manera regular?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	VAR00008	Númérico	8	0	¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para mejorar tu desempeño?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	VAR00009	Númérico	8	0	¿Tienes oportunidades para dar retroalimentación sobre los procesos o el ambiente laboral?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	VAR00010	Númérico	8	0	¿Sueles cumplir con los plazos establecidos para realizar tus tareas?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	VAR00011	Númérico	8	0	¿Consideras que completas una cantidad adecuada de tareas en el tiempo previsto?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	VAR00012	Númérico	8	0	¿Crees que los recursos que utilizas en tu trabajo se emplean de manera eficiente?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	VAR00013	Númérico	8	0	¿Te sientes satisfecho con las funciones y responsabilidades que tienes en tu puesto de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	VAR00014	Númérico	8	0	¿Sueles participar de manera voluntaria en proyectos o actividades adicionales a tus tareas habituales?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	VAR00015	Númérico	8	0	¿Consideras que tu asistencia y puntualidad reflejan tu compromiso con la institución?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	VAR00016	Númérico	8	0	¿Consideras que cometes pocos errores en la ejecución de tus tareas?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	VAR00017	Númérico	8	0	¿Con qué frecuencia necesitas corregir tareas debido a errores cometidos?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	VAR00018	Númérico	8	0	¿Se han implementado medidas preventivas en la organización para reducir los errores en el trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	V1	Númérico	8	0	Comunicación interna	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
20	V2	Númérico	8	0	Productividad laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
21	D1	Númérico	8	0	Canales de comunicación	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
22	D2	Númérico	8	0	Diálogo abierto	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
23	D3	Númérico	8	0	Retroalimentación	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
24	D4	Númérico	8	0	Eficiencia en el trabajo	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
25	D5	Númérico	8	0	Compromiso laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
26	D6	Númérico	8	0	Reducción de errores	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada	
27												

	 VAR00001	 VAR00002	 VAR00003	 VAR00004	 VAR00005	 VAR00006	 VAR00007	 VAR00008	 VAR00009	 VAR00010	 VAR00011	 VAR00012	 VAR00013	 VAR00014	 VAR00015	 VAR00016	 VAR00017	 VAR00018	 V1	
1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	39	
2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	
3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2	35	
4	2	2	5	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	28	
5	2	4	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	29	
6	2	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	33	
7	5	3	3	3	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	4	30	
8	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	38	
9	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4	42	
10	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	40	
11	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	39	
12	5	5	5	4	2	3	5	5	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4	36	
13	2	2	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	31	
14	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	5	29	
15	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	3	33	
16	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	4	2	33	
17	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	36	
18	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	35	
19	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	35	
20	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	28	



INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

ESCALA DE VALORACIÓN.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. Comunicación interna	Dimensión 1. Canales de comunicación					
	1. ¿Consideras que los canales de comunicación utilizados en la institución (correo electrónico, reuniones, plataformas) son adecuados para tu trabajo diario?					
	2. ¿Tienes fácil acceso a los canales de comunicación para recibir la información que necesitas?					
	3. ¿La información que recibes a través de los canales de comunicación es clara y comprensible?					
	Dimensión 2. Diálogo abierto					
	4. ¿Te sientes con la libertad de participar en las discusiones y reuniones organizacionales?					
	5. ¿Existen espacios suficientes para que los colaboradores expresen sus ideas y sugerencias?					
	6. ¿Sientes que los líderes de la organización están abiertos a escuchar las opiniones de los colaboradores?					
	Dimensión 3. Retroalimentación					



	7. ¿Recibes retroalimentación sobre tu desempeño de manera regular?					
	8. ¿Consideras que la retroalimentación que recibes es útil para mejorar tu desempeño?					
	9. ¿Tienes oportunidades para dar retroalimentación sobre los procesos o el ambiente laboral?					
Vr. 2. Productividad laboral	Dimensión 1. Eficiencia en el trabajo					
	10. ¿Sueles cumplir con los plazos establecidos para realizar tus tareas?					
	11. ¿Consideras que completas una cantidad adecuada de tareas en el tiempo previsto?					
	12. ¿Crees que los recursos que utilizas en tu trabajo se emplean de manera eficiente?					
	Dimensión 2. Compromiso laboral					
	13. ¿Te sientes satisfecho con las funciones y responsabilidades que tienes en tu puesto de trabajo?					
	14. ¿Sueles participar de manera voluntaria en proyectos o actividades adicionales a tus tareas habituales?					
	15. ¿Consideras que tu asistencia y puntualidad reflejan tu compromiso con la institución?					
	Dimensión 3. Reducción de errores					
	16. ¿Consideras que cometes pocos errores en la ejecución de tus tareas?					
	17. ¿Con qué frecuencia necesitas corregir tareas debido a errores cometidos?					
	18. ¿Se han implementado medidas preventivas en la organización para reducir los errores en el trabajo?					



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

TÍTULO DE TESIS: COMUNICACIÓN INTERNA y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CASA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Payo Colquehuana
- PROFESIÓN: Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL: Secretario Académico FCA
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: 8.-11-24.-Juliaca

Firma del experto
DNI N° 8205441
N° celular: 996-993377



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 13-05-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: EDWIN EDGAR CONDORI MAMANI

Dirección: Urb. Santa Marcelina Av. Huayna Cápac Mz K Lt 7

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47049292

Teléfono: 914499360 email: edwinecondori@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Asesor: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Comunicación interna, productividad laboral

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

13-05-2025

Fecha