

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS EMPRESAS DE TARAPOTO.

INTERNAL COMMUNICATION AND LABOR PRODUCTIVITY IN TARAPOTO ENTERPRISES

Lerys Milagros Arévalo Fernández¹, Jhon Charles Valdez Sánchez^{1*}

¹Escuela Profesional de Administración. Universidad César Vallejo

*jhon65charles@gmail.com

Recibido: 10 octubre 2018 - Aceptado: 18 diciembre 2018

DOI: <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación de la Comunicación Interna con la Productividad Laboral en los colaboradores de la empresa, FerroHogar S.A.C. de la ciudad Tarapoto. El estudio fue descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de enfoque cuantitativo; el instrumento utilizado fue un cuestionario que tuvo un número limitado de ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables Comunicación y la productividad laboral, y se obtuvo una confiabilidad Alpha de Crombach de 0.751 para la variable Comunicación Interna y 0.708 para la variable Productividad Laboral; la población de estudio fue de 50 colaboradores de la empresa. A través de la prueba de Pearson se determinó una correlación positiva entre la variable Comunicación Interna y Productividad Laboral con una significancia de $p = 0.000 < 0.05$. Se concluye tomar medidas o capacitar en función a la comunicación que se desarrolla dentro de la empresa y diseñar estrategias para fortalecer la productividad de cada colaborador.

Palabras clave: comunicación interna, productividad laboral, mejoramiento, eficiencia.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Internal Communication and Labor Productivity among the employees of *FerroHogar S.A.C.* in the city of Tarapoto. The study was descriptive-correlational, with non-experimental design of quantitative approach. The instrument used was a questionnaire that had a limited number of items according to the dimensions and indicators of the variables Communication and labor productivity. A Crombach Alpha reliability of 0.751 for Internal Communication and 0.708 for Labor Productivity was obtained. The study population consisted of 50 company employees. Through Pearson's test, a positive correlation was determined between the variables Internal Communication and Labor Productivity with a significance of $p = 0.000 < 0.05$. The conclusion was to take measures or training, depending on the communication developed within the company, and, also, design strategies to strengthen the productivity of each employee.

Keywords: internal communication, labor productivity, improvement, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha realizado en base al problema existente que atraviesan las organizaciones, con el objetivo de brindar una solución eficaz. La problemática nace de la deficiente comunicación interna y su repercusión en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Ferro hogar. De acuerdo al INEI se crearon y reactivaron 101 640 empresas comerciales, y el 8.5% son empresas relacionadas a construcción, si bien existe alta rivalidad entre los competidores y la amenaza de ingreso de nuevas empresas, el mercado ferretero es amplio y atractivo (INEI, 2017). La existencia de cadenas de retail, como es el caso de Sodimac, Promart o Maestro, que operan el llamado canal moderno, tienen entre el 20% y 25% de participación del mercado, mientras que el canal tradicional (conformado por el importador, el distribuidor y la ferretería), tiene el porcentaje restante, en especial en las zonas periféricas de Lima y provincias donde existe alta demanda de construcción y ha hecho que la comunicación interna fluya con más continuidad para una mejor productividad, lo cual permite que la empresa se haga mucho más competitiva en el mercado (Vélez, 2014, p.34). Según Castañeda (2014), la comunicación es inherente en el ser humano, por ende todo individuo está comunicado en cualquier espacio físico en el que se encuentre; de acuerdo a las características dependiendo del canal utilizado, la dependencia jerárquica y el grado de interacción entre emisor y receptor. Balarezo (2014), señala que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Por su parte Robbins y Judge (2013) indican que “la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información” (p.336). De otro lado, Chiavenato (2009), con respecto a la comunicación, afirma que “es el proceso en el cual las personas se encuentran constantemente en el proceso de intercambio de información con otras personas dentro de cualquier ambiente” (p.50). Para Quiroz (2015), la comunicación interna debe conseguir que los mensajes calen y

las informaciones importantes lleguen a las personas adecuadas, la comunicación debe fluir en todos los sentidos y no sólo en el tradicional “de arriba a abajo”(p.78). Según Brañez (2014) la alianza interna significa que los empleados desarrollan una identidad colectiva y un conocimiento de cómo trabajar juntos efectivamente. Porque lo que la organización busca es: Que los empleados “se pongan la camiseta” de la compañía es más importante de lo que parece, es lograr que ésta consiga sus metas y tenga éxito y para ello las estrategias de comunicación son clave.

Para Quispe (2018), la productividad es hacer que el trabajo sea eficiente, integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos y el personal; las empresas deben preocuparse por la productividad minimizando la rotación de personal, por ser éste un factor estratégico para la competitividad empresarial.

Según Mayorga (2016) señala que para lograr un mejor funcionamiento de la organización se necesita de la participación; los colaboradores deben sentirse parte de, para lograr un sentimiento de identificación. Deben ser concebidos como miembros activos a los cuales se les considera a la hora de tomar decisiones, por lo tanto, la comunicación debe ser inherente a la organización. (p.46) Según Rus (2002), la comunicación se refiere a un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, perceptores y viceversa. Esa comunicación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participa y se entrelazan cada uno de los miembros. (p.22)

Para Vidal (2017), la comunicación es un medio por el cual el emisor que es la persona que remite una información, la cual será recibida por el receptor y este a su vez emitirá una respuesta e iniciará el proceso de los diferentes actores de la comunicación. (p.122)

II. MATERIAL Y MÉTODOS

La característica del estudio corresponde al tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal de tipo correlacional; se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, se empleó el método inductivo, porque a raíz de los resultados encontrados en la muestra procesada se indujo de lo particular a lo general. Las variables de estudio fueron la comunicación interna y productividad laboral que se aplicó en la empresa motivo de estudio, se trabajó con una población de 50 colaboradores conformada por 10 mujeres y 40 varones, mayores de 18 años, siendo la muestra la misma cantidad que la población por ser finita. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, para la variable de comunicación interna se tuvo 30 ítems de

acuerdo a sus dimensiones. Respecto a la variable productividad laboral se tuvo 27 ítems estructurados de acuerdo a sus dimensiones e indicadores. La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante alfa de Crombach, teniendo una confiabilidad de 0.751 para la variable de comunicación interna y para la variable de productividad laboral una confiabilidad de 0.708, siendo confiables cada instrumento.

Para análisis de los datos se hizo uso del SPSS versión 22., a través del coeficiente de correlación de Pearson, analizando el grado de correlación entre la variable de comunicación interna y las dimensiones de la productividad laboral (Eficiencia, eficacia y efectividad).

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral -Tarapoto, 2018.

		Productividad Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pears	,256**
	Sig. (bilateral)	,072
	N	50

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

Tabla 2.

Relación entre la Comunicación Interna y la Eficiencia Tarapoto, 2018.

		Eficiencia
Comunicación Interna	Correlación de Pearsor	,255**
	Sig. (bilateral)	,074
	N	50

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

Tabla 3.

Relación entre la Comunicación Interna y la Eficacia Tarapoto, 2018.

		Eficacia
Comunicación Interna	Correlación de Pears	,032**
	Sig. (bilateral)	,826
	N	50

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

Tabla 4.

Relación entre la Comunicación Interna y la Efectividad Tarapoto, 2018.

		Efectividad
Comunicación	Correlación de Pears	,198*
Interna	Sig. (bilateral)	,168
	N	50

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

IV. DISCUSIÓN

La comunicación interna es el proceso en el cual las personas se encuentran constantemente en intercambio de información con otras personas dentro de cualquier ambiente. En ese sentido la existencia de una buena comunicación va depender de factores como el clima laboral, motivación y otras variables, así mismo la comunicación es un factor primordial para que el colaborador tenga una buena productividad laboral dentro de la empresa, ya que esta última busca la eficiencia integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos y el personal.

Los resultados evidencian un nivel de significancia de la gestión empresarial con un p- valor de 0.072 ($p > 0.05$) lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una relación positiva débil, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral ($r = 0.256$). Indicando que, a mayor compromiso con la comunicación habrá una mejor productividad laboral en la empresa.

Los resultados evidencian una débil relación entre la comunicación interna y la productividad laboral, sin embargo esta relación es positiva, aludiendo que a mejor comunicación interna exista en la organización mayor será el nivel de productividad del colaborador, lo que se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, ante este resultado, Balarezo (2014), señala que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa. Así mismo, se constató que cuando existen falencias en la ejecución de la comunicación

organizacional interna éstas repercuten negativamente en las coordinaciones de las actividades dentro de la empresa, al contrario que cuando existe una comunicación efectiva las coordinaciones son ejecutadas de manera positiva. Lo mencionado es respaldado por la teoría de los autores Robbins y Judge (2013) los cuales indicaron que la comunicación es primordial debido a que las personas no pueden interactuar entre ellas sin intercambiar información.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficiencia evidencia un nivel de significancia de la gestión empresarial con un p- valor de 0.074 ($p > 0.05$) lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una relación positiva débil. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Interna y la Eficiencia ($p = 0.255$). Indicando que, a mayor comunicación mejor la eficiencia en la elaboración de las actividades en la empresa. Esta explicación es sustentada por Quiroz (2015) la comunicación interna en el centro de una cooperativa minera o de cualquier otra institución, debe lograr que la información importante llegue a las personas adecuadas, la comunicación debe fluir en todos los sentidos y no sólo en el tradicional "de arriba a abajo", es decir, de la gerencia a los colaboradores. También es necesario que los mensajes lleguen en el sentido contrario (de abajo a arriba), así como de forma horizontal, facilitando su intercambio entre las diversas áreas, equipos y empleados.

Se presenta el análisis de la relación entre la Comunicación Interna con la Eficiencia en los colaboradores de la empresa, la cual evidencia un nivel de significancia de la gestión

empresarial con un p- valor de 0.826 ($p > 0.05$) lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una relación positiva muy débil. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Interna y la Eficacia se encontró una relación positiva considerable ($r = 0.032$). Indicando, al mejorar la comunicación mejorar la eficacia en la empresa. Esto es respaldado por la teoría de Brañez (2014) la alianza interna significa que los empleados desarrollan una identidad colectiva y un conocimiento de cómo trabajar juntos efectivamente. Porque lo que la organización busca es: Que los empleados “se pongan la camiseta” de la compañía es más importante de lo que parece, es lograr que ésta consiga sus metas y tenga éxito y para ello las estrategias de comunicación son clave.

Además, permite que todos los colaboradores conozcan la organización para la cual trabajan, las funciones que deben desarrollar y las funciones de sus compañeros, son conscientes de la importancia de estas para poder cumplir con las metas organizacionales, tiene bien definidas sus responsabilidades, roles, organiza el trabajo y permite integrar a todas

las personas fortaleciendo la cultura organizacional y el sentido de pertenencia a una comunidad.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna con la Efectividad en los colaboradores de la empresa evidencia un nivel de significancia con un p- valore de 0.168 ($p > 0.05$) lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se encontró la existencia de una relación positiva muy débil. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson, entre la Comunicación Interna y la Efectividad ($p = 0.198$). Indicando que, con la comunicación y la efectividad de la mano se puede mejorar en la empresa y de esa manera se puede lograr los objetivos en la empresa. Esta deducción se basa en las teorías de Mayorga (2016) la cual señala que para lograr un mejor funcionamiento de la organización se necesita de la participación; los colaboradores deben sentirse parte de, para lograr un sentimiento de identificación. Deben ser concebidos como miembros activos a los cuales se les considera a la hora de tomar decisiones, por lo tanto, la comunicación debe ser inherente a la organización.

V. CONCLUSIONES

1. El valor obtenido del cálculo de la relación es ($p = 0,256$; $p > 0.072$), concluyendo que la comunicación laboral se relaciona con la productividad laboral; indicando que, a mejor comunicación interna, obtendremos una mejor productividad laboral.
2. El valor obtenido del cálculo de la relación es ($p = 0,255$; $p > 0.074$) entre la comunicación interna y la eficiencia en la empresa FerroHogar S.A.C., concluyendo que la comunicación laboral se relaciona positivamente débil con la productividad laboral.
3. El valor obtenido del cálculo de la relación es ($p = 0,032$; $p > 0.826$) entre la comunicación interna y la eficacia en la empresa FerroHogar S.A.C., concluyendo la Comunicación Interna se relaciona positivamente con la eficacia.
4. El valor obtenido del cálculo de la relación es ($p = 0,198$; $p > 0.168$) entre la comunicación interna y la efectividad en la empresa FerroHogar S.A.C, concluyendo que la Comunicación Interna se relaciona positivamente con la efectividad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balarezo, B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa san miguel drive* (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>.
- Brañez, J. L. (2014). *Estrategias de comunicación interna y su influencia en la identidad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de el agustino* (Tesis de pregrado). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/593/Jorge_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas, C.E. (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa interbank en distrito independencia, año 2017* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14138/Cardenas_ACE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, L. K. (2014). *Influencia de la comunicación Interna en la Identidad Corporativa de los Públicos internos de la Empresa de Telecomunicacines Cable Visión* (Tesis de pregrado). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/594/Leydi_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/articloe/view/45021>
- Inei (2017). Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017. Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf
- Mayorga, E. (2016). Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la asociación peruana central 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/369/Elizabeth_Tesis_bachiller_2016_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroz, Juan de Dios. (2015). *Percepcion sobre la comunicacion en la cooperativa minera cerro san francisco responsabilidad limitada* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/573/Juan_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilco, Y. y Quispe, J. (2018). *Influencia de la rotación del personal en la productividad de la empresa full jeans, cusco, 2017* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1394/Yoni_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Prentice Hall. Recuperado de https://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins
- Rus, C. (2002). La comunicación Interna en las máster universitario en Rr . Hh. *Business School, I, 2-34*.
- Vidal, V.Y. (2017). *La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016* (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17441/Vidal_GV.pdf?sequence=1&isAllowed=y