



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD

LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS

CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA

AUTOR

AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA

RECuento DE PALABRAS

24555 Words

RECuento DE CARACTERES

116177 Characters

RECuento DE PÁGINAS

111 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 22, 2023 4:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 22, 2023 4:52 PM GMT-5

● **13% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

.....
Dr. Manuel Anchapuri Quispe

.....
Paula Andrea Arohuanca Percca
DOCENTE
E. P. Administración

Resumen



DEDICATORIA

A Dios:

Por darme fortaleza en todo momento, por iluminarme y bendecirme cada día, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres:

Hugo, por inculcarme la disciplina, la dedicación y hacerme ver siempre el lado altruista y humano de la vida y Ana, por enseñarme que cada obra hecha con amor siempre es mejor.

A mis hermanas:

Grecia, por motivarme a realizar con éxito mi investigación y ayudarme en todo este proceso, y Adriana, por ser la pequeña que alegra mis días, por su apoyo emocional.

Austria Yubane Mamani Vilca



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano, a la escuela profesional de Administración y a todos sus maestros quienes me brindaron sus conocimientos y las herramientas necesarias para la elaboración de la presente tesis.

A las Cáritas de la Región Puno por haberme dado la oportunidad de realizar mi investigación y a cada uno de sus colaboradores por permitirme encuestarlos.

A mi asesora, M.Sc. Paula Andrea Arohuanca Perca, por su enseñanza que contribuyó en mi formación profesional. Reconozco todo su apoyo que fue indispensable para notar la calidad en la presentación de mi tesis.

A mi familia, por el apoyo incondicional en cada momento de mi vida y que Dios los bendiga por todo lo que hicieron por mí.

Austria Yubane Mamani Vilca



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT 13

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Problema general..... 18

1.2.2. Problemas específicos..... 18

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.3.1. Hipótesis general..... 18

1.3.2. Hipótesis específicas..... 19

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO 19

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

1.5.1. Objetivo general..... 20

1.5.2. Objetivos específicos..... 21

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1.	ANTECEDENTES.....	22
2.1.1.	A nivel internacional.....	22
2.1.2.	A nivel nacional	24
2.1.3.	A nivel local.....	26
2.2.	MARCO TEÓRICO	28
2.2.1.	Comunicación organizacional	28
2.2.2.	Productividad laboral.....	31
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	34

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	37
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO	37
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	37
3.3.1.	Técnica	37
3.3.2.	Instrumentos.....	38
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	43
3.4.1.	Población	43
3.4.2.	Muestra.....	43
3.5.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.5.1.	Diseño de investigación	45
3.5.2.	Método de investigación	45
3.5.3.	Enfoque de investigación	46
3.6.	DISEÑO ESTADÍSTICO.....	46
3.6.1.	Determinación de las hipótesis estadísticas	46
3.6.2.	Prueba estadística	46



3.6.3. Prueba de Hipótesis para el coeficiente de correlación.....	47
3.7. PROCEDIMIENTO.....	48
3.7.1. Plan de tratamiento de datos.....	48
3.8. VARIABLES.....	48
3.8.1. Variable 1.....	49
3.8.2. Variable 2.....	49
3.9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	51
4.1.1. Resultado correspondiente al objetivo específico 1.....	51
4.1.2. Resultado correspondiente al objetivo específico 2.....	53
4.1.3. Resultado correspondiente al objetivo específico 3.....	56
4.1.4. Resultado correspondiente al objetivo general.....	58
4.1.5. Contrastación de hipótesis.....	61
4.2. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	83

TEMA : Comunicación Organizacional Y Productividad Laboral

ÁREA : Recursos Humanos

FECHA DE SUSTENTACION: 26 de julio de 2023



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Validez del instrumento a través de juicio de expertos	39
Tabla 2. Rango y medición del coeficiente de confiabilidad	40
Tabla 3. Confiabilidad: comunicación organizacional	40
Tabla 4. Confiabilidad: productividad laboral.....	40
Tabla 5. Cantidad Total de colaboradores en las Cáritas de la Región Puno	43
Tabla 6. Cantidad Muestra de colaboradores en las Cáritas de la Región Puno	44
Tabla 7. Relación entre la comunicación organizacional y el factor individual	51
Tabla 8. Relación entre la comunicación organizacional y el factor grupal.....	54
Tabla 9. Relación entre la comunicación organizacional y el factor organizacional	56
Tabla 10. Relación entre la comunicación organizacional y la Productividad laboral	58
Tabla 11. Prueba de normalidad para la variable comunicación organizacional y la variable productividad laboral.....	61
Tabla 12. El Rho de Spearman con sus rangos y relaciones.....	62
Tabla 13. Correlación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral	63
Tabla 14. Correlación comunicación organizacional y el factor individual	64
Tabla 15. Correlación entre la comunicación organizacional y el factor grupal	66
Tabla 16. Correlación entre la comunicación organizacional y el factor organizacional	67



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ONG	: Organización No Gubernamental.
Ho	: Hipótesis nula.
Ha	: Hipótesis alterna.
SPSS	: Statistics Standard Edition.



RESUMEN

Esta investigación tuvo como título “Comunicación organizacional y productividad laboral en los colaboradores de las ONGS Cáritas de la Región Puno, 2021.” Por lo cual, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores. Asimismo, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, método deductivo y de enfoque cuantitativo. Seguidamente, la población a la cual se direccionó fueron los colaboradores de las Cáritas de la Región Puno, cuya muestra tomada fue de “109” colaboradores, ya que se aplicó el muestreo censal. Por otra parte, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, posteriormente, se empleó el estadístico Rho Spearman para la comprobación de la hipótesis planteada. Los resultados evidenciaron que, cuando los colaboradores perciben una comunicación organizacional moderada, su productividad laboral es regular. Finalmente, se concluye que, si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral, con significancia de “p valor = 0.000”, el cual, es menor al 0.05 con correlación de “ $r = 0.497$ ” mediante el empleo del estadígrafo Rho de Spearman, este rango encontrado es considerado como “correlación positiva media”, en síntesis, si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de Cáritas de la Región Puno y esta se encuentra en el rango de correlación positiva media . Es decir, a mayor comunicación organizacional, la productividad laboral será significativa en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.

Palabras clave: Colaboradores, Comunicación, Laboral, Organizacional y Productividad.



ABSTRACT

The thesis deals with organizational communication and labor productivity in the collaborators of the NGOs Cáritas of the Puno Region, 2021, in turn, the objective of this research was to determine the relationship that exists between organizational communication with labor productivity in the collaborators. Regarding the methodology applied, it was of a descriptive correlational type with a non-experimental design and a quantitative approach, as the population the collaborators of the NGOs Cáritas of the Puno Region were identified, and as a sample, the non-probabilistic sampling was applied, with a total of "109" of the NGOs Cáritas of the Region. The survey was used as a technique and a questionnaire was developed as an instrument to collect data from both study variables, in turn, the Rho Spearman statistic was used to verify the proposed hypothesis. Where, the first results showed that, when the collaborators perceive a moderate organizational communication, their work productivity is regular. As such, it is concluded that, if there is a relationship between organizational communication and labor productivity, with significance of "p value = 0.000", which is less than 0.05, and with a correlation of "r = 0.497" through the use of the Rho statistician. According to Spearman, the range found is considered as "medium positive correlation", in short, if there is a relationship between organizational communication and labor productivity in the collaborators of Cáritas in the Puno Region and this is in the range of medium positive correlation. That is to say the greater the organizational communication, the labor productivity will be significant in the collaborators of the NGO Cáritas of the Puno Region.

Keywords: Collaborators, Communication, Work, Organizational and Productivity.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La comunicación organización, actualmente es difícil de gestionar, pues el grado de dificultad y/o complejidad se torna mayor en tiempos de pandemia, dado que muchas organizaciones se han visto en la necesidad de acortar los presupuestos en medio de esta incertidumbre (Minaya, 2020, p. 1). Como indica hoy en día el éxito de las organizaciones depende mucho del manejo adecuado de la comunicación, ya que, años atrás manejaban la información, solo la gerencia o los mandos de alta jerarquía, por ende, no llegaba a toda la organización de manera adecuada (Ponce, 2019, p. 13).

Por lo cual, se precisa que la comunicación en la organización es muy importante para discutir y que esta sea fomentada tanto en el ámbito interno y externo. Ya que, todos viven necesidades comunicativas las cuales están conectadas con otros individuos, asimismo, esta cobra beneficios gratificantes que conllevan a un mejor desarrollo productivo, tanto en lo individual, grupal y organizacional. Es por ello que, este tema, está ligado al estudio de las ciencias investigativas como, el estudio de Ciencias Sociales, la Psicología, las Ciencias Empresariales y, en general, el estudio de la Administración, el cual, cobra hoy relevancia en el presente estudio científico.

Ante lo expuesto, la investigación es no experimental, descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo. La cual presenta en un inicio las caratulas, dedicatoria, agradecimiento, índice general, tabla, figuras u anexos, resumen y abstract. Seguidamente, el primer capítulo caracterizado por la introducción, planteamiento del problema, problema general y específicos, hipótesis general, específicos, estadística, justificación, objetivo general y específicos. Posteriormente, el segundo capítulo esta la revisión de literatura, antecedentes, marco teórico y conceptual. Sucesivamente, el tercer



capítulo esta los materiales y métodos, ubicación geográfica, periodo de duración, procedencias del material utilizado, técnicas, instrumentos, población y muestra, tipo de investigación y diseño, métodos, diseño estadístico, procedimiento y análisis de resultado. Respectivamente, el cuarto capítulo están los resultados y su discusión. Seguido, del quinto capítulo contiene las conclusiones. Además, el sexto capítulo presenta las recomendaciones. Asimismo, el séptimo capítulo presenta la bibliografía. Y finalmente, se muestra los anexos correspondientes de la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El aumento creciente en Europa y Latinoamérica en los estudios e investigaciones teóricas y aplicadas en el área de la comunicación organizacional, ocurren de la mano de escuelas de pensamiento con sus propios paradigmas y perspectivas, así como en centros de investigación y escuelas de negocios, que con sus aportes van delineando el quehacer de la comunicación en la empresa con vistas al nuevo milenio (Garrido, 2018, p. 113). Pues, actualmente la comunicación en una organización es fundamental, puesto que en sus labores diarias se requiere de comunicación ya sea entre compañeros o jefes, ayuda a la mejora de procesos y a optimizar recursos dando como resultados alta productividad, cuando la comunicación es deficiente puede empeorar los procesos o que los mismos se paralicen (Villamarin, 2019, p. 6). Ante esta Monje (2017) indica que “la comunicación organizacional además de ser imprescindible, juega un papel decisivo en cualquier ámbito en el que se requiera de un flujo de información y en el que se necesite lograr objetivos globales” (p. 5).

Asimismo, en el Perú las organizaciones están determinando que la comunicación organizacional constituye las bases para el fortalecimiento, desarrollo y el rendimiento de los colaboradores, por lo consiguiente, son elementos importantes para mejorar la



organización y la competencia a nivel organizacional. Por otro lado, la comunicación se desarrolla en empresas con relaciones humanas que realizan tareas y acciones para lograr la productividad al interactuar de acuerdo con su propia cultura, introduciendo una cultura organizacional con valores, creencias, actitudes, experiencia y comprensión que cada recurso humano selecciona y comparte con los miembros de la organización facilitando la productividad actualmente, los cambios constantes que sufre la sociedad son una característica que no debe pasarse por alto cuando se habla de comunicación organizacional, ya que es parte del buen funcionamiento de las organizaciones (Nunura, 2019, p. 2).

El problema percibido en Cáritas Puno es la deficiente comunicación organizacional entre los colaboradores y el público al cual atiende, como lo menciona (Ojeda García & Mármol Sinclair, 2012, p.97), la comunicación en organizaciones es un recurso al alza en un mundo globalizado, donde ya no es suficiente brindar información, sino que también se tiene que proporcionar una comunicación activa donde se genere interacción con el público y que garantice la visibilidad de la acción y la organización. Por otra parte, también se ve reflejado en las relaciones interpersonales que se da en la organización no se percibe un correcto manejo de los canales de comunicación, sobre todo el canal ascendente, medio que usan los trabajadores intermedios o bajos para comunicar sus mensajes a las estructuras altas (Oyarvide, 2017. p. 305). ya que no se hace notar las sugerencias de los colaboradores, tampoco se cuenta con boletines, ni herramientas de gestión actualizadas u otros textos informativos que estén al alcance de los trabajadores, ya que esto ayudaría, como lo menciona Herman (2016), a una mejor presentación en la calidad de servicio y un buen desempeño organizacional. Se entiende que este problema se da a falta de espacios destinados específicamente para el dialogo de actividades a realizarse durante la semana o el mes, tampoco hay una correcta difusión de



las actividades que realiza, ni de las formas de apoyo que brinda Cáritas, como menciona (Galarza, 2020), el desinterés y falta de publicación constante de contenidos, genera que el público deje de seguir a organizaciones e incluso pierdan credibilidad y confianza digital. Ni estarían aprovechando los beneficios múltiples que tienen las redes sociales para sensibilizar a las personas y empresas a realizar un aporte significativo en los momentos que más se necesita. El efecto de la deficiente comunicación organizacional se ve reflejado en la deficiente organización de los colaboradores, no hay una acción conjunta de los mismos, por lo que, no se llega al público deseado, que en este caso serían personas que necesitan de ayuda o asistencia.

En los años 1990 a 2006 las Cáritas de las Región Puno estaban muy bien posicionadas, sin embargo, en la actualidad muchas de las personas de la región de Puno creen que Cáritas ha desaparecido. La productividad laboral en Cáritas de la Región Puno es muy deficiente ya que los colaboradores no se encuentran correctamente capacitados para cumplir sus funciones, además que no se cuenta con MOF, ROF ni RIT actualizados, lo que hace que los colaboradores no tengan procesos eficientes, para ello deben utilizar correctamente las herramientas de gestión, las que contemplan actividades, técnicas y estrategias idóneas que proyectan al público la imagen de un gobierno eficiente (Herman, 2016. P15). Con el correcto manejo de los instrumentos se podrá lograr que las organizaciones manejen eficazmente el talento humano, administrativo, económico y financiero (Herman, 2016. P15). Por otra parte, los directivos no ponen retos a los colaboradores, los colaboradores no se sienten motivados para realizar sus funciones y todo esto podría desvalorizar a Caritas Puno, incluso hasta el punto de cerrarse lo que afectaría a muchas familias en estado de vulnerabilidad que necesitan la asistencia de Cáritas, esto reduciría aún más los estándares de calidad de vida de Puno.



De tal manera la presente investigación busco saber cómo es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?

b. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?

c. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.



1.3.2. Hipótesis específicas

a. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

b. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

c. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

1.3.3. Hipótesis estadística

Ha = Hipótesis alterna

Ha. La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

Ho = Hipótesis nula

Ho: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la ONGs Cáritas de la Región Puno 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación se realizó con la intención de aportar al conocimiento existente sobre comunicación organizacional y la relación que esta tiene con la



productividad laboral. Al tratar el problema desde el punto de vista académico se pueden aterrizar los conceptos concebidos por autores muy duchos en organizaciones reales y de esta manera incrementar el conocimiento, incentivar a resolver y proponer planes de mejora frente a la problemática de la comunicación organizacional en instituciones sin fines de lucro.

1.4.2. Justificación metodológica

Para la validación y confiabilidad de la investigación se aplicó el método científico no experimental correlacional para lo cual se empleó el cuestionario, comunicación organizacional y el cuestionario de productividad laboral, lo que hizo que de alguna manera llegue con seguridad al resultado deseado. Con esto se quiere lograr que esta investigación sirva de modelo y con ello contribuir a estudios de investigación similares.

1.4.3. Justificación practica

La motivación de realizar esta investigación surgió después de haber laborado en Cáritas Puno y haber observado directamente los problemas que afronta dicha institución, en tal sentido se evidencio la falta de comunicación en la organización y el público, entorpeciendo así las tareas individuales y grupales y obstaculizando el logro de las metas, por ello se busca mostrar participación con una base científica adaptada al contexto de la organización. Para lo cual los resultados serán analizados cuidadosamente para luego plantear recomendaciones que ayuden a optimizar la comunicación y así lograr mejorar la productividad de la organización, de esta manera se respondería a las expectativas y necesidades de la población.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general



Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

a. Establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

b. Establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

c. Establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

Aguilar (2020) emprendió su tesis sobre el Plan de comunicación interna para fortalecer la productividad de la empresa Rico Sueño ubicado en la ciudad de Santo Domingo de los Colaboradores año 2020. Para este estudio como objetivo principal fue diseñar un plan de comunicación interna para mejorar la productividad. El cuadro del método aplicado: exploratorio - descriptivo y manera mixta. Este estudio concluyo que el proceso para comunicarse de forma interna es por la falta de organización en los puestos de trabajo y procesos de producción, lo cual afecta el clima laboral y la percepción de los empleados, por lo tanto, en fundamental implementar un plan de comunicación interna que mitigue los inconvenientes detectados y fortalezca el desarrollo de actividades en la organización.

Díaz & Colmenares (2019) desarrollo un estudio titulado “Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas”. El objetivo de este estudio fue documentar una serie de información relacionada con la comunicación interna y la productividad, sus implicaciones dentro de las organizaciones y su relación directa entre la teoría y la práctica en un entorno laboral real. El cuadro del método aplicado: descriptiva. Concluyo que, la comunicación organizacional es claramente esencial para el progreso y el crecimiento de una organización. La comunicación crea un entorno



social caracterizado por la participación, la comprensión, las habilidades interpersonales y la unidad en el trabajo, que promueve el desarrollo, la mejora continua de la organización, la delegación y el compromiso. Aunque se trata de una relación lógica, una mala gestión puede conducir al desarrollo de estrategias erróneas, a un mal ambiente de trabajo, a la ralentización de la producción y a la frustración de empleados y directivos.

Pérez (2019) desarrollo un estudio sobre la Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas, la cual tuvo como objetivo documentar una serie de información relacionada con la comunicación interna y la productividad, sus implicaciones dentro de las organizaciones y su relación directa entre la teoría y la práctica en un entorno laboral real. El cuadro del método aplicado: descriptiva. Concluyo que la comunicación organizacional es importante en el ámbito laboral, manteniendo unas funciones determinadas que deben ser fielmente seguidas, de lo contrario, aunque en una organización cohabite un grupo de personas si en ellos no hay ni la unión ni la sinergia del trabajo en equipo seguramente se presentarán inconvenientes, mal entendidos o desavenencias entre sus integrantes.

Bustamante (2017) encamino la investigación de La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y su relación con la productividad laboral, una revisión teórica. El objetivo fue describir la conceptualización de la comunicación organizacional y su importancia en los equipos de trabajo empresariales, con la finalidad de determinar su incidencia en la productividad laboral. El cuadro del método aplicado: cualitativa. Se obtuvo como conclusión que las diversas técnicas y estrategias sobre la comunicación aplicadas en las empresas, son herramientas que facilitan el intercambio y flujo de la información en los equipos de trabajos,



incidiendo en la productividad laboral, lo que permite concluir que la comunicación organizacional promueve el cumplimiento de objetivos y si es ajustada a los estándares empresariales y alineada a la estrategia de la compañía, influirá en la medida que le sea permitida, en el accionar de los trabajadores.

Vallejo (2016) direcciono la investigación de Desarrollo de un proceso de comunicación organizacional interna para mejorar la productividad en una Empresa del Sector Terciario en Guayaquil. Para este estudio como objetivo fue desarrollo de un proceso de comunicación organizacional interna para mejorar la productividad. El cuadro del método aplicado: descriptivo – aplicativo. Que es necesario que la Empresa de servicios terciarios considere a la Comunicación Interna como un Factor Estratégico en la Organización, ya que al informar de manera inadecuada a los colaboradores, se verá afectada en: reproceso, pérdida de tiempo y dinero, tardanza en respuestas, horas extras sin necesidad, mal ambiente laboral y rumores negativos que disocian a sus integrantes; como consecuencia el crecimiento de la Organización será limitado o ninguno, afectando con esto a todo el entorno organizacional, a su clima y a lo económico.

2.1.2. A nivel nacional

Alvarez (2021) desarrollo un estudio sobres Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología. Esta investigación se enmarco en determinar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología, octubre 2019. El cuadro del método aplicado: descriptivo – correlacional direccionado de manera no experimental – transversal. Concluyo que existe una relación escasa positiva entre las variables comunicación



interna y la productividad laboral del personal administrativo, el valor de la correlación Rho de Spearman entre las variables fue de 0,252, $p < 0.05$ ($p = 0.00$).

Hilares & Rayne (2021) efectuó un estudio sobre la Comunicación organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Cusco - 2018. Esta tesis se emprendió con el objetivo de determinar la relación de la comunicación organización con la productividad laboral. El cuadro del método aplicado: básica, descriptiva, transversal, correlacional – no experimental. Para esta tesis, la conclusión evidencia que la comunicación se relación significativamente con la productividad laboral, es decir, a mejor comunicación organizacional posibilitara una mayor productividad laboral.

Lopez (2021) dictamino una investigación sobre la Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020. Esta tesis se emprendió con el objetivo de determinar la relación entre comunicación organizacional y productividad laboral. El cuadro del método aplicado: no experimental – transversal, cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo – correlacional. Para esta investigación, la conclusión estableció que, existe una relación directa entre comunicación organizacional y productividad laboral, asimismo, el Rho de Spearman de correlación demostró que fue =0.676

Gómez & Guarniz (2019) adopto un estudio. En esta investigación emprendió con el objetivo de analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral. Los cuadros del metodológicos aplicados: cuantitativo, no



experimental – descriptivo. Concluyo que un 73% indico que existe buena comunicación y un 100% manifiesta ser productivos.

Espinoza (2018) emprendió su tesis titulada; “La comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica Misholin S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018”. Su objetivo; determinar cómo influye la comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica MISHOLIN S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018. Metodología empleada; descriptivo, explicativo-causal, no-experimental y aplicativo. Su población; 36 colaboradores, siendo esta igual a la muestra total igual a 36 colaboradores Sus resultados fueron; correlación de Pearson de ($r=0,626$). Concluyo; existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y productividad, pero esta muestra una correlación positiva considerable.

2.1.3. A nivel local

Sucasaca (2019) dictamino una investigación; Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca- 2018. En esta tesis emprendió el objetivo de determinar la relación entre el engagement y la productividad laboral. Los cuadros del metodológicos aplicados: descriptivo correlacional, no experimental-transversal y enfoque cuantitativo. Concluyo la investigación, en la cual indica que existe relación significativa entre ambas variables.

Benito (2019) efectuó una investigación sobre Gestión por competencias y la productividad laboral del personal de la empresa Dym Maquinaria y Minería Sac - periodo 2018. Esta tesis se emprendió con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión por competencias con la productividad. Los



cuadros del metodológicos aplicados: cuantitativa, descriptivo – correlacional y no experimental. La conclusión a evidenciando la existencia de una correlación positiva media alta de $r = 0,548$, entre la gestión por competencias con la productividad laboral.

Lope (2017) emprendió su tesis titulada; “Gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno”. Su objetivo; determinar el grado de correlación que existe entre el nivel de gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa Secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno. Metodología empleada; descriptivo-correlacional, no experimental. Su población; 41 colaboradores, siendo esta igual a la muestra total igual a 41 colaboradores. Sus resultados fueron; correlación de Pearson de ($r = 0,695$). Concluyo; existe relación entre la gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional, pero esta muestra una correlación positiva considerable.

Mamani (2017) efectuó una investigación sobre El clima laboral y la productividad en el área de Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de San Roman – Juliaca, periodo 2017. Esta tesis se emprendió con el objetivo de analizar el clima laboral y la productividad. Los cuadros del metodológicos aplicados: no experimental, descriptivo y cuantitativo. Concluyo que el clima laboral es importante para el cumplimiento de las metas (productividad).



2.2. MARCO TEÓRICO

En esta parte se muestra las teorías que sustentan la veracidad de las variables de estudio, tanto la teoría de la variable comunicación organizacional y sus dimensiones, seguidamente, se muestra la teoría de la variable productividad laboral y sus dimensiones. Estas teorías son estudios realizados por los distintos autores dedicados a este ámbito.

Lo cual, esta veracidad teórica proviene de libros, revistas, páginas web, artículos, documentos u otros medios que clarifican y ponen en conocimiento la importancia que tiene para las organizaciones, ya que, hoy en día nos encontramos en mundo competitivo.

2.2.1. Comunicación organizacional

Es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización (Moya, 2018). A su vez, según Monje (2017) precisa que “se ha convertido en una herramienta fundamental para involucrar a los trabajadores en los objetivos de la empresa. De esta forma, al existir una mayor fluidez de información, la comunicación será más efectiva” (p. 16). A su vez, se encuentra la de transmitir un mensaje a sus interesados, cuyo contenido exprese lo que el medio desee, en este caso el trabajo se centra en comunicación eficaz y enfatizar en el hecho de cooperar con otros, permite alcanzar la satisfacción del deber cumplido (Ladino, 2017, p. 83).

Asimismo, podemos decir en virtud de Zambrano (2015) donde menciona que “la comunicación organizacional es valiosa para una buena gestión empresarial, la cual es basada en que los empleados se encuentren informados, sean escuchados y valorados (p. 177). Ya que, forma parte del fortalecimiento y



desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea (Valenzuela, et al., 2020, p. 133).

Asu vez, se tiene presente que la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones (Chiavenato, 2009, p. 321.). Asimismo, Fernández & Batista (2016) indican que “funciona como un todo en el que se integran los procesos comunicacionales que se generan en las organizaciones, la misma adquiere diferentes particularidades en correspondencia con el espacio en que tiene lugar y los públicos que involucra” (p. 25). Según Egas & Yance (2018) precisan que “el papel de la comunicación organizacional según esta tendencia es el de controlar la comunicación interna y la externa, al interior de cada esquema hasta los más pequeños y también entre ellos mismos” (p. 3).

2.2.1.1. Comunicación interna

Según Ladino (2017) menciona que “este tipo de comunicación es la que establece dentro de la organización para mantener las buenas relaciones entre los diversos niveles empresariales (verticales y horizontales) en la permanente búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuesto” (p. 85). Ya que, hoy más que nunca, es vital mantener informada a la plantilla, con realismo, sobre el presente e indicando, a la



vez, el rumbo del futuro. Los empleados siempre están dispuestos a escuchar, y actualmente, seguro que pueden llegar a aceptar medidas traumáticas, pero necesitan sentirse parte de un proyecto de futuro, aunque ahora ese proyecto pase por un mal momento. En esa tarea de comunicación interna es fundamental el papel del líder (Berceruelo, 2016, p. 46).

Asimismo, Valenzuela, et al., (2020) precisa que “contar con comunicación interna efectiva dentro de cualquier organización, se transforma en una estrategia que promueve un cambio en la manera de dirigir un negocio sobre todo en tiempos tan competitivos como los que vivimos hoy” (p. 140). Pues, podemos mencionar que la comunicación interna no solo tiene como finalidad que la plantilla se sienta informada y motivada y esté alineada con los objetivos que marca la directiva, sino que también debe servir para lograr que los trabajadores se conviertan en los mejores portavoces de la compañía. Cada uno de los empleados, y pueden llegar a ser cientos de miles en el caso de las grandes empresas, tiene un entorno cercano de gente para el que ellos son la fuente de información más creíble (Berceruelo, 2016, p. 30).

2.2.1.2. Comunicación externa

En virtud de Ladino (2017) precisa que esta es “dirigida al público externo de la organización, lo cual conlleva un ejercicio de relaciones públicas con el sector externo influenciado por la compañía” (p. 85). Asimismo, considerar que se debe empezar por una buena comunicación interna, bien planificada y estructurada, constituyendo un factor de



integración entre todos. De esa Comunicación deberá resultar la formación de verdaderos portavoces de la empresa, heraldos genuinos de la cultura empresarial y embajadores naturales y creíbles de su institución (Berceruelo, 2016, p. 79). Según Rodríguez (2016) menciona “para que la organización logre una comunicación efectiva externa siempre debe diseñar planes de comunicación, teniendo claro cuál es el mensaje que desea transmitir y los grupos de intereses a los que desea ser participe (p. 6).

2.2.2. Productividad laboral

La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada “productividad laboral” (Céspedes, et al., 2016, p. 13). Asimismo, según Saldaña (2019) precisa que se debe “fomentar la productividad y mejorar la calidad de vida de los trabajadores” (p. 363). Ya que, en virtud de Molina (2019) menciona que “la productividad constituye un factor económico central por cuanto por una parte incide en la competitividad internacional de los países; por otra parte, es el mecanismo fundamental para elevar los ingresos de las personas” (p. 4).

A su vez, según Gamero (2020) precisa que “se requiere de una política de formación de recursos humanos que impulse la productividad en los sectores más intensivos en empleo” (p. 8). Pues, la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor



económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo (Galindo & Ríos, 2015, p. 2). Nótese que todo lo relacionado con la productividad tiene que ver con las personas que trabajan en su empresa. El trabajo se puede realizar de diferentes maneras y algunos trabajadores pueden ser más productivos que otros. Si sus trabajadores son ineficientes, su empresa se verá afectada. Si los empleados hacen bien su trabajo, aumentará la productividad de su empresa y le irá bien a su negocio (OIT, 2016, p. 5).

Según Bertranou & Astorga (2017) refiere que “hoy se requiere más que nunca de un diálogo social. Con ello lograremos una mayor productividad, relaciones más equilibradas entre trabajadores y empresas, una mayor legitimidad política y finalmente un país más justo” (p. 8). Pues a esto, se considera que la mejora de la productividad empieza por implantar un sistema que persigue la reducción sistemática del tiempo, de los materiales y del esfuerzo que no aporta valor en todo el proceso de producción y en todas las operaciones de la empresa para conseguir los mejores resultados de coste, calidad y satisfacción del cliente (Alamar & Guijarro, 2018, p. 9). Ya que, según Organización Internacional del Trabajo (2016) indica que “la productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios (p. 1). Asimismo Loayza (2016) indica que “la productividad es la clave del crecimiento” (p. 9). Pues, según Loayza menciona que sin mejoras en la productividad no habrá crecimiento, ni en el largo plazo, ni sostenido, ni inclusivo y ni de ningún tipo (p. 31). Ante esta, se debe considerar que la productividad laboral según Jaimes, Luzardo, & Rojas (2018) “es afectada por diversos factores relacionados con las



condiciones propias de la región y/o país y con el sector donde se analice” (p. 184).

De igual modo que Ríos (2015) quien indica que la productividad se determina como la acción de hacer más con menor inversión, sin embargo, en este concepto de productividad no se toma en cuenta al sector servicios que, no puede ser conceptualizada bajo la misma lógica que en el sector de bienes, debido a su naturaleza múltiple, por lo que, es necesario realizar una adaptación conforme a las características propias de la organización.

2.2.2.1. Factores individuales

Esta dimensión está referida a la persona con necesidades de satisfacer. Asimismo, se precisa que los factores individuales están relacionados con los factores psicológicos del individuo o factores internos de la persona, en cómo percibe lo que le pasa y cómo reacciona ante los estímulos del entorno (Cequea, et al., 2010, p. 6).

Por otro lado, según González (2013) indica que, “Es la motivación, la satisfacción laboral y la capacitación de la persona” (p. 19).

2.2.2.2. Factores grupales

Esta dimensión está referida a la actuación de las personas asociadas con otros para satisfacer necesidades comunes. Asimismo, se indica que están relacionados con los factores psicosociales que experimenta el individuo cuando interactúa, o socializa con otros en grupos con un objetivo común (Cequea, et al., 2010, p. 6).



Por otro parte, según González (2013) refiere como “El liderazgo, el trabajo equipo y el clima laboral de la persona” (p. 41).

2.2.2.3. Factores organizacionales

Esta dimensión referida a aquellos procesos provistos por la organización y que influyen a las personas. A su vez, se menciona que están relacionados con los factores estructurales de la organización que afectan la actuación del individuo (Cequea, et al., 2010, p. 6).

Asimismo, según González (2013) menciona que, “Es la remuneración, los incentivos y las metas percibidas por la persona” (p. 34).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

a. Adaptabilidad

Es el proceso en el cual el ser humano debe modificar el comportamiento para acomodarse a nuevos procesos para desarrollar la capacidad para acomodarse de forma eficiente y realizar las funciones sin que afecte las actividades. En las organizaciones siempre surgen cambios dentro de la estructura por la constante innovación que debe tener ante las exigencias del mercado y el alto grado de competitividad, el colaborador debe modificar el comportamiento ante nuevos ambientes, condiciones o situaciones, de manera que sea fácil y sencilla, estén alineados con los objetivos de la organización y así trabajar conjuntamente de la mano (Guzmán, 2018, p. 7).

b. Competencia

Las competencias reflejan la preparación que ha tenido el trabajador para desempeñar su labor, incluye sus aptitudes, y destrezas con las que lo haga. Siempre se



pide un mínimo de competencias, en toda organización, para poder desempeñar las funciones solicitadas y es justamente en el día a día donde se observa las competencias del personal. Lo importante es ganar y añadir nuevas competencias para que logre desarrollarse, por lo que, es necesario capacitarse continuamente de acuerdo al puesto de cada empleado. (Chiavenato, 2007, p. 407).

c. Eficacia

Medina (2017) indica que se refiere hacer lo que está bien, es decir, obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado. En ese sentido, la eficacia o efectividad se refiere a los resultados, en lograr los objetivos trazados y crear valores (p. 30). A su vez esta, se refiere a la consecución de metas. Logro de los objetivos Capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados Resultados alcanzados que cumplen los objetivos o requisitos de calidad Grado en que las salidas actuales se corresponden con las salidas deseadas (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017, p. 4).

d. Eficiencia

Según Loayza (2016) indica que “consiste en el uso apropiado de los recursos que se tienen, asimismo, es el cambio y la transformación, la reasignación de recursos, y la flexibilidad en su uso” (p. 20). Asimismo, según Rojas, Jaimes, & Valencia (2017) indica que muestra “criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados (p. 4).

e. Factor humano



Es una manera de nombrar a las personas como integrante de una organización, al pasar los años han ido tomando diferentes denominaciones pasando por: personal, recurso humano, capital humano, talento humano y últimamente colaboradores (Martínez, 2013).

f. Organizaciones sin fines de lucro

Organización voluntaria de ciudadanos sin ánimo de lucro, nacional o internacional. Otras definiciones aducen que organizaciones no gubernamentales son todas aquellas que no dependen del gobierno. Lo que caracteriza a todas las definiciones de ONG son los objetivos de realización plena de los Derechos Humanos está acompañada con la búsqueda de la felicidad individual y colectiva (Pinzón, 2005). Asimismo, son entidades con características propias que trabajan con poblaciones particulares, estas administran recursos para el manejo y sostenimiento de la organización. La organización no percibe obtener ganancias monetarias, por el contrario, es quien provee de recursos, a las personas que están dentro de su población objetivo (Ramírez, 2015).

g. Reciprocidad laboral

Si en una organización los jefes desconfían de los trabajadores, los vigilan y controlan, estos trabajarán sin confianza, se verán hostiados por el control y dejarán de trabajar cuando no los vigilen. El personal estará adiestrado, tendrán obediencia, pero no creatividad. Si por el contrario requieren su compromiso y que aporten aquello que marca la diferencia, dejarán que se desarrollen, crezcan y participen, que sean parte del propósito, que compartan sus éxitos también sus fracasos, celebrar los buenos momentos y ayudarlos en los malos. Si la organización se compromete con sus trabajadores, sus trabajadores también se comprometerán con la empresa (Arboccó, 2015).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La ubicación donde fue empleada el estudio fue en las ONGs Cáritas de la Región Puno. Estas ONGS se encuentran en el Departamento de Puno, de la siguiente manera:

- Cáritas Ayaviri: Jr. Jorge Chávez 489, Ayaviri, Melgar, Puno
- Cáritas Juli: Jr. Puno 164, Juli, Chucuito, Puno
- Cáritas Huancané: Jr. Puno 247, Huancané, Huancané, Puno
- Cáritas Puno: Jr. Inca Catarí N° 134 – Parque a la Madre, Puno, Puno, Puno

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO

La investigación desarrollada, se emprendió con un periodo de cinco meses de duración, el cual consistió:

El primer mes, se llevó a cabo la validación de los instrumentos de ambas variables. El segundo y el tercer mes, la ejecución del instrumento en los colaboradores. Y concluyendo así, el cuarto y el quinto mes se desarrolló el respectivo procesamiento de datos y resultados finales.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

3.3.1. Técnica

La técnica para recabar la información es la encuesta. Córdova (2018) menciona: “la técnica es el procedimiento sistematizado y organizado para obtener datos que permiten medir una o más variables” (p.28).



Por otro lado, Silvestre y Huamán (2019) refieren que, “son un conjunto de procedimientos que el investigador utiliza para lograr determinadas metas o resolver un problema específico”.

Es decir, es donde el investigador quiere recolectar diferentes maneras de alcanzar la información, por lo que estas deben aplicarse durante el proceso de investigación que nos ayudara a resolver el problema planteado.

- En la variable 1: “comunicación organizacional” se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento.
- En la variable 2: “productividad laboral” donde también se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento.

3.3.1.1. Encuesta

Para la tesis, se empleo la encuesta, esta sustentada por Carrasco (2018) quien indica que “Es una técnica de investigación social que se utiliza para investigar, explorar y recopilar datos haciendo preguntas directa o indirectamente a los temas que constituyen la unidad de investigación y análisis” (p. 314).

En tal sentido, la investigación cuenta como técnica la encuesta el cual estuvo basado en preguntas acorde a las variables y dimensiones estudiadas en esta investigación, el cual estuvo direccionado a un número considerable de colaboradores elegidos.

3.3.2. Instrumentos

Según Córdova (2018) menciona: “Es el medio ya sea físico o virtual que el investigador maneja para recoger datos que conllevan a medir una o más variables” (p. 31).

3.3.2.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

- **Validez de los instrumentos**

En la siguiente tabla se muestra, la validez de los instrumentos por juicio de expertos.

Tabla 1

Validez del instrumento a través de juicio de expertos

N°	Expertos
1.	Ing. Jackeline Quiroz Ramos
2.	Lic. Wiliam René Dextre Martinez
3.	Lic. Braulio Salomé Villa Ruiz

Nota. La tabla muestra a los expertos que validaron los instrumentos de la presente investigación (Anexo 6).

- **Confiabilidad de los instrumentos**

Para poder conocer con un mejor panorama la confiabilidad de instrumentos, se recurrió al estadístico Alfa de Cronbach, con el fin de saber el cálculo del coeficiente y su confianza total.

Como tal, se indica que, por lo general, un coeficiente de confiabilidad se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0,80) de la categoría “Alta”. No obstante, no existe una regla fija para todos los casos. Todo va a depender del tipo de instrumento bajo

estudio, de su propósito y del tipo de confiabilidad de que se trate (Ruiz, 2002, p. 12).

De tal manera, para el Alfa de Cronbach se mide en la siguiente tabla:

Tabla 2

Rango y medición del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Medición
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy baja

Nota. La tabla muestra el rango y medición del coeficiente de confiabilidad. Tomado de *Ruiz*, 2011 (p. 12).

Tabla 3

Confiabilidad: comunicación organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,925	17

Nota. Confiabilidad del instrumento Comunicación Organizacional. Gómez, M. M., & Guarniz, L. X. (2019)

La tabla 3 muestra a 17 elementos, preguntas realizadas en el cuestionario 1, mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, con rangos de $0,925 > 1,00$, lo cual es “muy alta”. Se concluye que el instrumento es confiable.

Tabla 4

Confiabilidad: productividad laboral



Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	18

Nota. Confiabilidad del instrumento Productividad Laboral (Cequea, et al., 2010, p. 6).

La tabla 4 muestra a 18 elementos, preguntas realizadas en el cuestionario 2, mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, con rangos de $0,836 > 1,00$, lo cual es “muy alta”. Se concluye que el instrumento es confiable.

Como tal, el instrumento aplicado es el cuestionario.

3.3.2.2. Cuestionario

En virtud de Hernández & Mendoza (2019) manifiestan “el cuestionario se basa en un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables a medir” (p. 251).

De tal forma, en la presente investigación, consta de una la lista de preguntas, para ello el colaborador de las ONGs Cáritas de la Región Puno, marca como respuesta final aquella alternativa conveniente.

Primera aplicación:

Ficha del instrumento : Comunicación organizacional.

Nombre : Escala Comunicación organizacional.

Autor responsable : Austria Yubane Mamani Vilca, 2022.

Aplicación : Colaboradores de las ONGs Cáritas de la

Región Puno.



Numero de ítems	:17 ítems.
Tiempo	: 34 minutos.
Escalas	: Para la variable “comunicación organizacional” y para sus respectivas dimensiones, comunicación interna y externa.

Segunda aplicación:

Ficha del instrumento	: Productividad laboral.
Nombre	: Escala Productividad laboral.
Autor	: Austria Yubane Mamani Vilca, 2022.
Aplicación	: Colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.
Numero de ítems	: 18 ítems de evaluación.
Tiempo	: 36 minutos.
Escalas	: Para la variable “productividad laboral” y sus dimensiones, factores individuales seguidamente, los factores grupales y los factores organizacionales.



De tal manera, esta descripción asegura que la utilización de estos cuestionarios es efectiva para poder aplicarse en otras investigaciones relacionadas a este tema (Anexo 3).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

En virtud de Carrasco (2018) define que “el universo o población es cualquier conjunto de individuos (u objetos) que tengan alguna característica común observable” (p. 237).

Es decir que la población estará conformada por “109” colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

Tabla 5

Cantidad Total de colaboradores en las Cáritas de la Región Puno

Cáritas de la Región Puno	Cantidad de colaboradores
Cáritas Puno	29
Caritas Juli	27
Cáritas Ayaviri	31
Cáritas Huancané	22
Población Total	109

Nota. Secretarios Ejecutivos de Caritas Región Puno.

3.4.2. Muestra

La muestra, como considera Carrasco (2018) “Representa la población y refleja los resultados que hay que conseguir” (p. 237).

Como tal, se seleccionó el muestreo censal, donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los colaboradores o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, los costos al utilizar este método pueden ser muy altos (Hayes, 1999).

Es decir, en la muestra censal se tomó a los “109” colaboradores de la ONGs Cáritas de la Región Puno.

Tabla 6

Cantidad Muestra de colaboradores en las Cáritas de la Región Puno

Cáritas de la Región Puno	Cantidad de colaboradores
Cáritas Puno	29
Caritas Juli	27
Cáritas Ayaviri	31
Cáritas Huancané	22
Población Total	109

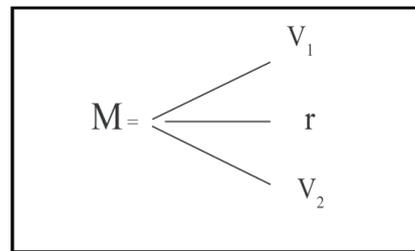
Nota. Secretarios Ejecutivos de Caritas Región Puno. (Anexo 5)

3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de la presente investigación es descriptivo correlacional.

Según Charaja (2019) expresa que, “es el estudio que trabaja con dos variables, que se deducen del hecho identificado y la otra variable es del hecho que se manifiesta, permitiéndonos conocer el grado de asociación que se tiene entre los dos conceptos” (p.71).

Es decir, en la investigación podremos saber cómo ambas variables se relacionan entre sí y ver en qué grado estas se encuentran asociadas. En tal sentido, en el estudio tiene como propósito conocer la relación que exista entre las variables en un contexto, sujeto a un cierto estadístico de comprobación.



Dónde:

M = Muestra.

X = Variable 1: comunicación organizacional.

Y = Variable 2: productividad laboral.

R = Relación entre las dos variables.

3.5.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental.

De acuerdo con Pino (2018) expresa que, “es el tipo de estudios que es caracterizado por no manipular intencionadamente la variable independiente.”

Quiere decir, que el investigador para este tipo de estudio solo observará los fenómenos en su estado natural, no hará variar de manera deliberada la variable independiente para que esta no influya en las demás variables.

3.5.2. Método de investigación

El Método aplicado es deductivo para esta investigación.

Según Prieto (2017) refiere que, el método “es donde se puede analizar los principios generales en un ámbito concreto y, tras examinar y confirmar la validez de un principio, aplicarlo en contextos específicos”.

3.5.3. Enfoque de investigación

El enfoque para este estudio es de maneja cuantitativa.

Pues, en conformacia con Carrasco (2018) refiere que “es donde sus valores al ser medidos pueden expresarse numéricamente y en diversos grados” (p. 222). Ante esta, en la investigación se mostrará numéricamente porcentajes y las tabulaciones correspondientes.

3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.6.1. Determinación de las hipótesis estadísticas

- **Ho=Hipótesis nula:** Ho: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno 2022.

$$H_0: \rho_{xy} = 0$$

- **Ha=Hipótesis alterna:** Ha: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

$$H_1: \rho_{xy} \neq 0$$

El nivel de significancia utilizado es del 5%.

3.6.2. Prueba estadística



El tratamiento de los datos se realizará sistematizando la información, elaborando cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos, los estadígrafos a utilizar serán las medidas de tendencia central para la estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Rho Spearman “r” para determinar la relación entre la variable “comunicación organizacional” y la variable “productividad laboral”.

El coeficiente de correlación lineal r mide la fuerza de la correlación lineal entre los valores cuantitativos pareados x y en una muestra. Se calcula utilizando la fórmula:

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n - 1)S_x S_y}$$

Un valor cercano a 0 indica que hay poca asociación entre las variables.
Un valor cercano a 1 indica una asociación directa o positiva entre las variables.
Un valor cercano a -1 indica una asociación inversa o negativa entre las variables.

El valor hallado del coeficiente de correlación de Rho Spearman “r” permitirá definir el tipo y grado de correlación.

3.6.3. Prueba de Hipótesis para el coeficiente de correlación

Se hará una prueba t del coeficiente de correlación, cuya formula es:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Con n - 2 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0.05.

Asimismo, el diseño estadístico se desarrolló un por medio de un análisis de los datos obtenidos en la computadora y haciendo uso del coeficiente de



correlación de Rho de Spearman para determinar si existe relación entre las variables “comunicación organizacional” y “productividad laboral”. Pues, según Mondragon (2014) indica que el Rho de Spearman “es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (p. 100). Ver (tabla 10).

3.7. PROCEDIMIENTO

Para poder emprender la investigación se empleó lo siguiente.

3.7.1. Plan de tratamiento de datos

3.7.1.1. Tabulación

Una vez de ejecutar y obtener los datos relevantes, se procedió a realizar de la siguiente manera:

- Se organizó la consistencia de informativa de la investigación.
- Se verificó el contenido de los cuestionarios empleados (Anexo 3).
- Seguido, se registró toda la información en la base de datos de la actual investigación (Anexo 8).
- Finalmente, se elaboró las tablas y figuras con su respectiva medición, frecuencias y porcentajes de los datos estadísticos del presente estudio.

3.8. VARIABLES

Las operalización de las variables se observan en el (Anexo 2).



3.8.1. Variable 1

- Comunicación organizacional.

3.8.1.1. Dimensiones de la variable Comunicación organizacional

- Comunicación interna.
- Comunicación externa.

3.8.2. Variable 2

- Productividad laboral.

3.8.2.1. Dimensiones de la variable Productividad Laboral

- Factores individuales.
- Factores grupales.
- Factores organizacionales.

3.9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la presente tesis fueron procesados y ordenados en el paquete estadístico “SPSS” con versión “26” y se puso en empleo el programa “Microsoft Excel” con versión “2013” para su respectivo análisis e interpretación correspondiente considerando las siguientes actividades.

Correspondientemente:

- Se presenta, primero los resultados de la variable, comunicación organizacional y sus correspondientes dimensiones y el análisis e interpretación de datos, seguidamente, se muestra presenta los resultados de la variable, productividad laboral y sus correspondientes dimensiones y su análisis e interpretación de datos.

- Posteriormente, se muestra la prueba de normalidad respectiva.



- Por otra parte, se contempla la correlación entre las variables y las dimensiones con sus respectivas interpretaciones.
- Y finalmente, se muestra las discusiones comparadas con los antecedentes y teorías relacionados a la investigación.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestra el resultado de la comunicación organizacional y la productividad laboral y sus dimensiones. Estos resultados están organizados según los objetivos de la investigación, asimismo, estos resultados se encuentran tabulados de manera organizada, tanto en números y porcentajes. Seguidamente, se muestra la contrastación de hipótesis el cual evidencia la correlación entre variables y dimensiones. Y, finalmente, se muestra la discusión de los resultados con otras investigaciones.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultado correspondiente al objetivo específico 1

Establecer la relación entre la comunicación organizacional con los factores individuales.

Tabla 7

Relación entre la comunicación organizacional y el factor individual

Comunicación Organizacional	Factor Individual						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Baja	12	11%	13	12%	7	6%	32	29%
Moderado	11	10%	25	23%	12	11%	48	44%
Alta	1	1%	18	17%	10	9%	29	27%
Total	24	22%	56	52%	29	26%	109	100%



Nota. Resultado aplicado en colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno. (Anexo 7)

Interpretación: en conformidad con la tabulación 7, se evidencia a un total de 109 encuestados. Según el resultado obtenido, el 11% de colaboradores indican que, cuando la comunicación organizacional es “baja” en la ONG Cáritas de la Región Puno, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “ineficiente”, seguidamente, el 10% de colaboradores indica que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “ineficiente” en la ONG y el 1% de colaboradores menciona que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “ineficiente”.

Posteriormente, el 12% de colaboradores encuestados refieren que, cuando la comunicación organizacional es “baja”, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “regular” en la ONG, seguidamente, el 23% de encuestados indican que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “regular” y el 17% de colaboradores precisan que, cuando la comunicación organizacional es “alta” en la ONG, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “regular”.

Y, por otra parte, el 6% de colaboradores precisa que, cuando la comunicación organizacional es “baja”, el factor individual (competencias,



satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “eficiente”, seguidamente, el 11% menciona que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “eficiente” y finalmente el 9% de colaboradores encuestados concluyen que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, la el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) es “eficiente”.

Al contrastar los resultados hallados se concluye que, la comunicación organizacional es moderada, lo cual, hace que el factor individual (competencias, satisfacción, identificación, compromiso e implicación) sea regular en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno, esto se ve reflejado en el (Anexo 9) en la Dimensión Factor Individual, donde la mayor cantidad de personas indica que solo a veces sienten que sus aportes son valorados y reconocidos. Como indica Zambrano (2015) “la comunicación organizacional es valiosa para una buena gestión empresarial, la cual es basada en que los empleados se encuentren informados, sean escuchados y valorados (p. 177). Por otra parte (Cequea, et al., 2010, p. 6) indica que, los factores individuales están relacionados con los factores psicológicos del individuo o factores internos de la persona, en cómo percibe lo que le pasa y cómo reacciona ante los estímulos del entorno.

Es decir, al no obtener una valoración y reconocimiento esta repercutirá en el factor psicológico e interno en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno.

4.1.2. Resultado correspondiente al objetivo específico 2

Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores grupales.

Tabla 8

Relación entre la comunicación organizacional y el factor grupal

Comunicación Organizacional	Factor Grupal						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N	%
1	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	17	16%	14	13%	1	1%	32	30%
Moderado	20	18%	24	22%	4	4%	48	44%
Alta	2	2%	18	16%	9	8%	29	26%
Total	39	36%	56	51%	14	13%	109	100%

Nota. Resultado aplicado en colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno. (Anexo 7)

Interpretación: en conformidad con la tabulación 8, se evidencia a un total de 109 encuestados. Según el resultado obtenido, el 16% de colaboradores indican que, cuando la comunicación organizacional es “baja” en la ONG, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “ineficiente”, seguidamente, el 18% de colaboradores indica que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “ineficiente” en la ONG y el 2% de colaboradores menciona que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “ineficiente”.

Posteriormente, el 13% de colaboradores encuestados refieren que, cuando la comunicación organizacional en “baja”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “regular” en la ONG, seguidamente, el 22% de



encuestados indican que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “regular” y el 16% de colaboradores precisan que, cuando la comunicación organizacional es “alta” en la ONG, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “regular”.

Y, por otra parte, el 1% de colaboradores precisa que, cuando la comunicación organizacional es “baja”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “eficiente”, seguidamente, el 4% menciona que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “eficiente” y finalmente el 8% de colaboradores encuestados concluyen que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, la el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) es “eficiente”.

Al contrastar los resultados obtenidos se concluye que, la comunicación organizacional es moderada, lo cual, hace que el factor grupal (cohesión, participación y conflicto) sea regular en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno, esto se ve reflejado en el (Anexo 9) en la Dimensión Factor Grupal, donde la mayor cantidad de colaboradores indica que solo a veces se involucra a todos los integrantes del equipo para lograr los objetivos del área. Se precisa la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones (Chiavenato, 2009, p. 321.). Por otro lado, se indica que, los factores grupales están referidas a la actuación de las personas asociadas con otros para satisfacer necesidades comunes. Asimismo, se indica que están relacionados con

los factores psicosociales que experimenta el individuo cuando interactúa, o socializa con otros en grupos con un objetivo común (Cequea, et al., 2010, p. 6).

Es decir, al no obtener un buen intercambio comunicativo de información en la organización, esta repercutirá en la en la interacción grupal y requerimientos que necesitan los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno.

4.1.3. Resultado correspondiente al objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores organizacionales.

Tabla 9

Relación entre la comunicación organizacional y el factor organizacional

Comunicación Organizacional	Factor Organizacional						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		N	%
1	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	15	14%	14	13%	3	3%	32	30%
Moderado	11	10%	29	27%	8	7%	48	44%
Alta	1	1%	7	6%	21	19%	29	26%
Total	27	25%	50	46%	32	29%	109	100%

Nota. Resultado aplicado en colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno. (Anexo 7)

Interpretación: en conformidad con la tabulación 9, se evidencia a un total de 109 encuestados. Según el resultado obtenido, el 14% de colaboradores indican que, cuando la comunicación organizacional es “baja” en la ONG, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “ineficiente”,



seguidamente, el 11% de colaboradores indica que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “ineficiente” en la ONG y el 1% de colaboradores menciona que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “ineficiente”.

Posteriormente, el 13% de colaboradores encuestados refieren que, cuando la comunicación organizacional en “baja”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “regular” en la ONG, seguidamente, el 27% de encuestados indican que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “regular” y el 6% de colaboradores precisan que, cuando la comunicación organizacional es “alta” en la ONG, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “regular”.

Y, por otra parte, el 3% de colaboradores precisa que, cuando la comunicación organizacional es “baja”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “eficiente”, seguidamente, el 7% menciona que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “eficiente” y finalmente el 19% de colaboradores encuestados concluyen que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, la el factor organizacional (Gestión de la información y cultura organizacional) es “eficiente”.

Al contrastar los resultados obtenidos se concluye que, la comunicación organizacional es moderada, lo cual, hace que el factor organizacional (Gestión de



la información y cultura organizacional) sea regular en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno, esto se ve reflejado en el (Anexo 9) en la Dimensión Factor Organizacional, donde la mayor cantidad de colaboradores indica que casi siempre se preocupan por mantener un buen clima laboral. La comunicación organizacional forma parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea (Valenzuela, et al., 2020, p. 133). Por otra parte, Cequea, et al. (2010), indica que, los factores organizacionales son aquellos procesos provistos por la organización y que influyen a las personas. A su vez, se menciona que están relacionados con los factores estructurales de la organización que afectan la actuación del individuo (p. 6).

Es decir, al no obtener fomentarse comunicación organizacional relacionándolas con todas las estructuras de la organización, esta repercutirá en la interacción organizacional, tanto en su estructura en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno.

4.1.4. Resultado correspondiente al objetivo general

Relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral

Tabla 10

Relación entre la comunicación organizacional y la Productividad laboral



Comunicación Organizacional	Productividad laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
l	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	15	14%	12	11%	3	3%	30	28%
Moderado	19	17%	27	25%	4	4%	50	46%
Alta	0	0%	17	15%	12	11%	29	26%
Total	34	31%	56	51%	19	18%	109	100%

Nota. Resultado aplicado en colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno. (Anexo 7)

Interpretación: en conformidad con la tabla 10, se evidencia a un total de 109 encuestados. Según el resultado obtenido, el 14% de colaboradores indican que, cuando la comunicación organizacional es “baja” en las ONGs, el factor organizacional es “ineficiente”, seguidamente, el 11% de colaboradores indica que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional es “ineficiente” en las ONGs y el 1% de colaboradores menciona que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, el factor organizacional es “ineficiente”.

Posteriormente, el 13% de colaboradores encuestados refieren que, cuando la comunicación organizacional en “baja”, el factor organizacional es “regular” en las ONGs, seguidamente, el 27% de encuestados indican que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional es “regular” y el 6% de colaboradores precisan que, cuando la comunicación organizacional es “alta” en las ONGs, el factor organizacional es “regular”.



Y, por otra parte, el 3% de colaboradores precisa que, cuando la comunicación organizacional es “baja”, el factor organizacional es “eficiente”, seguidamente, el 7% menciona que, cuando la comunicación organizacional es “moderada”, el factor organizacional es “eficiente” y finalmente el 19% de colaboradores encuestados concluyen que, cuando la comunicación organizacional es “alta”, la el factor organizacional es “eficiente”.

Al contrastar los resultados obtenidos se concluye que, la comunicación organizacional es moderada, lo cual, hace que la productividad laboral sea regular en los en colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno, como se precisa, la comunicación organizacional se centra en transmitir un mensaje a sus interesados, cuyo contenido exprese lo que el medio desee, en este caso el trabajo se centra en comunicación eficaz y enfatizar en el hecho de cooperar con otros, permite alcanzar la satisfacción del deber cumplido (Ladino, 2017, p. 83). Por otra parte, se indica que, la productividad tiene que ver con las personas que trabajan en su empresa. El trabajo se puede realizar de diferentes maneras y algunos trabajadores pueden ser más productivos que otros. Si sus trabajadores son ineficientes, su empresa se verá afectada. Si los empleados hacen bien su trabajo, aumentará la productividad de su empresa y le irá bien a su negocio (OIT, 2016, p. 5).

Es decir, al no incentivar la comunicación organizacional en todas las ONGs de manera eficaz y enfatizando la cooperación con otros, esta no logrará alcanzar la satisfacción de las metas trazadas, lo cual, repercutirá en las labores que realizan los colaboradores sin lograr un aumento de labor productiva en los colaboradores de las ONGs de Cáritas de la Región Puno.

4.1.5. Contratación de hipótesis

En esta parte de la investigación se muestra las pruebas de normalidad de la variable liderazgo juvenil y la variable aprendizaje significativo; con el fin de poder establecer el correspondiente estadístico para el uso de la contratación de hipótesis.

- Si $p >$ (mayor) a 0.05 es distribución normal.
- Si $p <$ (igual o menor) a 0.05 es una distribución no normal.

Tabla 11

Prueba de normalidad para la variable comunicación organizacional y la variable productividad laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,221	109	,000	,809	109	,000
Productividad laboral	,258	109	,000	,799	109	,000

Nota. Datos del instrumento aplicado a los colaboradores.

Interpretación. En la tabla 11, se conoce los siguientes resultados del p valor de 0.003, por lo cual podemos notar que el p valor es $<$ a 0.05 y se puede afirmar que es una distribución no normal por lo que se deberá utilizar, pruebas no paramétricas como Rho de Spearman para la contratación de hipótesis. En virtud de Mondragon (2014) indica que el Rho de Spearman “es una medida de

asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (p. 100).

Tabla 12

El Rho de Spearman con sus rangos y relaciones

Rango		Relación
- 0.91	hasta el - 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76	hasta el - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51	hasta el - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11	hasta el - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01	hasta el - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
+ 0.01	hasta el +0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11	hasta el +0.50	Correlación positiva media
+ 0.51	hasta el +0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76	hasta el +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91	hasta el +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Uso de la correlación de Spearman (Mondragon, 2014, p. 100).

4.1.5.1. Prueba de hipótesis general

Ha=Hipótesis alterna

La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

Ho=Hipótesis nula

La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

a. Regla de decisión: Aceptar H_a si $p < 0.05$ y rechazar H_a si $p > 0.05$.

Tabla 13

Correlación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral

			Comunicación Organizacional	Productividad laboral
Rho De Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Nota. Procesado en SPSS

Interpretación. En la tabla 13, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.000, por lo cual es inferior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.497, entre la comunicación organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y afirmar la hipótesis alterna H_a . Cuyos resultados nos evidencian que, a

mayor nivel de comunicación organizacional, la productividad laboral será significativa.

4.1.5.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ha=Hipótesis alterna: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

Ho=Hipótesis nula: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022

- Regla de decisión: Aceptar H_a si $p < 0.05$ y rechazar H_a si $p > 0.05$.

Tabla 14

Correlación comunicación organizacional y el factor individual

		Comunicación Organizacional	Factor Individual
	Coeficiente de	1,000	,269**
Rho de	Comunicación Organizacional		
Spearmán	de		
	Organización		
	Sig. (bilateral)		,005
	N	109	109
	Factor Individual	,269**	1,000

correlación		
Sig.	,005	.
(bilateral)		
)		
N	109	109

Nota. Procesado en SPSS

Interpretación. En la tabla 14, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.005, por lo cual es inferior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.269, entre la comunicación organizacional y los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y afirmar la hipótesis alterna H_a . Cuyos resultados nos evidencian que, a mayor nivel de comunicación organizacional, el factor individual será significativo.

4.1.5.3. Prueba de hipótesis específica 2

H_a =Hipótesis alterna: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

H_0 =Hipótesis nula: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

- Regla de decisión: Aceptar H_0 si $p < 0.05$ y rechazar H_0 si $p > 0.05$.

Tabla 15

Correlación entre la comunicación organizacional y el factor grupal

		Comunicación Organizacional	Factor Grupal
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	109	109
	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
Factor Grupal	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	109	109

Nota. Procesado en SPSS

Interpretación. En la tabla 15, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.000, por lo cual es inferior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.411, entre la comunicación organizacional y los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y afirmar la

hipótesis alterna H_a . Cuyos resultados nos evidencian que, a mayor nivel de comunicación organizacional, el factor grupal será significativa.

4.1.5.4. Prueba de hipótesis específica 3

H_a =Hipótesis alterna: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

H_0 =Hipótesis nula: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022.

- Regla de decisión: Aceptar H_a si $p < 0.05$ y rechazar H_a si $p > 0.05$.

Tabla 16

Correlación entre la comunicación organizacional el factor organizacional

			Comunicación Organizacional	Factor Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,566**
		N	109	109



Factor	Coeficiente	,566**	1,000
Organizaci onal	de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	109	109

Nota. Procesado en SPSS.

Interpretación. En la tabla 16, se puede observar los siguientes resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.000, por lo cual es inferior al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0.566, entre la comunicación organizacional y los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 y afirmar la hipótesis alterna H_a . Cuyos resultados nos evidencian que, a mayor nivel de comunicación organizacional, el factor organizacional será significativa.

4.2. DISCUSIÓN

La actual investigación, logro determinar relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores de la ONG Cáritas de la Región Puno, 2022, donde se obtuvo un valor de correlación, el cual, fue de “ $r=0,497$ ”, el cual es considerado como correlación positiva media, también se logró corroborar una significancia de “0.000” mediante el estadígrafo Rho Spearman. Logrando confirmar, la existencia de relación entre las variables estudiadas. Es decir, se acepta la hipótesis “alterna”.



Asimismo, Seguidamente, al corroborar estos resultados hallados, se ha logrado evidenciar la existencia de investigaciones similares al actual estudio, como el estudio de Lopez (2021) realizada en San Juan de Lurigancho, donde, encontrado la existencia de relación directa entre comunicación organizacional y productividad laboral, asimismo, el Rho de Spearman fue de $r=0.676$. Por otro lado, en el estudio de Hilares & Rayne (2021) realizada en Cuzco, demostró que, la comunicación se relación significativamente con la productividad laboral, es decir, a mejor comunicación organizacional posibilitara una mayor productividad laboral. Seguidamente, en el estudio de. Por otro parte, en la tesis de Espinoza (2018) realizada en Lima, también logro concluir que, si existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y productividad, el correlativo hallado fue positiva considerable. Mientras en el estudio de Gómez & Guarniz (2019) el cual fue realizada en Chimbote, reflejan datos significativos, los cuales difieren con los resultados hallados en el actual estudio, pues, evidenciaron que, un 73% indico que existe buena comunicación y un 100% manifiesta ser productivos.

Posteriormente, en el estudio de Bustamante (2017) el cual fue realizado en Ecuador, donde, concluyen que, las diversas técnicas y estrategias sobre la comunicación aplicadas en las empresas, son herramientas que facilitan el intercambio y flujo de la información en los equipos de trabajos, incidiendo en la productividad laboral, lo que permite concluir que la comunicación organizacional promueve el cumplimiento de objetivos y si es ajustada a los estándares empresariales y alineada a la estrategia de la compañía, influirá en la medida que le sea permitida, en el accionar de los trabajadores. Asimismo, en el estudio de Vallejo (2016) ponen en hincapie que, la comunicación interna es un factor estratégico en la organización, al informar de manera inadecuada a los colaboradores, se verá afectada en: reproceso, pérdida de tiempo y dinero, tardanza en respuestas, horas extras sin necesidad, mal ambiente laboral y rumores negativos que



disocian a sus integrantes; como consecuencia el crecimiento de la organización será limitado, afectando con esto a todo el entorno organizacional, a su clima y como también en lo económico. Como indica, en el estudio de Mamani (2017) el cual fue realizada en Juliaca, en la cual, confirma que, el clima laboral es importante para el cumplimiento de las metas (productividad).

A su vez, en la investigación de Pérez (2019) realizada en Colombia, pone en hincapie que, la comunicación organizacional es importante en el ámbito laboral, manteniendo unas funciones determinadas que deben ser fielmente seguidas, de lo contrario, aunque en una organización cohabite un grupo de personas si en ellos no hay ni la unión ni la sinergia del trabajo en equipo seguramente se presentarán inconvenientes, mal entendidos o desavenencias entre sus integrantes. No obstante, en el estudio de Aguilar (2020) realizada en Ecuador, considera que, el proceso para comunicarse de forma interna es por la falta de organización en los puestos de trabajo y procesos de producción, lo cual afecta el clima laboral y la percepción de los empleados, por lo tanto, es fundamental implementar un plan de comunicación interna que mitigue los inconvenientes detectados y fortalezca el desarrollo de actividades en la organización.

Es decir, estas evidencias científicas afirman que, en cuanto más se impulse la comunicación organizacional y que están logren ser manejados de forma apropiada, mejor será la productividad laboral en una organización.



V. CONCLUSIONES

- Se concluye estableciendo que, si existe relación entre la comunicación organizacional y los factores individuales. Ya que, se encontró una significancia con “ p valor = 0.000”, esta estadística encontrada es menor a la significancia 0.05, asimismo, la correlación estadística encontrada fue una “ $r = 0.269$ ” mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este rango encontrado es considerado como “correlación positiva media”. Por otra parte, los resultados evidenciaron que, cuando los colaboradores perciben una comunicación organizacional moderada, su factor individual es regular. En síntesis, a mayor comunicación organizacional, los factores individuales serán significativos en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.
- Se concluye identificando que, si existe relación entre la comunicación organizacional y los factores grupales. Ya que, se encontró una significancia con “ p valor = 0.000”, esta estadística encontrada es menor a la significancia 0.05, asimismo, la correlación estadística encontrada fue una “ $r = 0.411$ ” mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este rango encontrado es considerado como “correlación positiva media”. Por otra parte, los resultados evidenciaron que, cuando los colaboradores perciben una comunicación organizacional moderada, su factor individual es regular. En síntesis, a mayor comunicación organizacional, los factores individuales serán significativos en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.
- Se concluye conociendo que, si existe relación entre la comunicación organizacional y los factores organizacionales. Ya que, se encontró una significancia con “ p valor = 0.000”, esta estadística encontrada es menor a la significancia 0.05, asimismo, la correlación estadística encontrada fue una “ $r =$



0.566” mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este rango encontrado es considerado como “correlación positiva media”. Por otra parte, los resultados evidenciaron que, cuando los colaboradores perciben una comunicación organizacional moderada, su factor individual es regular. En síntesis, a mayor comunicación organizacional, los factores individuales serán significativos en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.

- Se concluye que, si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral. Ya que, se encontró una significancia con “p valor = 0.000”, esta estadística encontrada es menor a la significancia 0.05, asimismo, la correlación estadística encontrada fue una “ $r=0.497$ ” mediante el estadígrafo Rho de Spearman, este rango encontrado es considerado como “correlación positiva media”. Por otra parte, los resultados evidenciaron que, cuando los colaboradores perciben una comunicación organizacional moderada, su productividad laboral es regular. En síntesis, a mayor comunicación organizacional, la productividad laboral será significativa en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno.



VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los Secretarios Ejecutivos de las ONGs Cáritas de la Región Puno, escuchar e implementar buzones de sugerencias, ya que, esta podría ser útil para conocer las inquietudes del colaborador, y así mejorar el compromiso, la implicación y la satisfacción. Berceruelo, 2016, p. 46, menciona que, los colaboradores a menudo están dispuestos a escuchar, y seguramente pueden llegar a aceptar medidas duras, pero necesitan sentirse parte de un proyecto, parte de la empresa.
- Se recomienda a los responsables de las ONGs Cáritas de la Región Puno, aportar mejores estrategias administrativas, empleando técnicas para transmitir información u estrategias que potencien los lazos interpersonales entre colaboradores y que estos propicien una mejor comunicación.
- Se recomienda la actualización de documentos técnicos normativos de gestión, como el MOF, ROF, RIT y Manual de Procedimientos, para que estos permitan una mejor estructuración y así mismo se desarrolle una mejor coordinación para el logro de objetivos. Como lo menciona (Herman, 2016, p. 15), con el correcto manejo de los instrumentos de gestión se podrá lograr que las organizaciones manejen eficazmente el talento humano, administrativo, económico y financiero.
- Se recomienda a las ONGs Cáritas de la Región Puno efectuar capacitaciones permanentes en los colaboradores, para que ellos fortalezcan su compromiso, implicación, identificación, satisfacción y competencias, de esta forma se les direccionará a que participen y trabajen en equipo, así también, es importante que los Secretarios Ejecutivos de las Cáritas de la Región de Puno, quienes están a cargo de la dirección se ocupen en fortalecer la gestión de la información y comunicación, y la cultura organizacional. Como lo menciona Villamarin, 2019,



- p. 6, actualmente la comunicación en una organización es fundamental, ya sea entre compañeros o jefes, ayuda a la mejora de procesos y optimiza recursos dando como resultados alta productividad.
- Dentro de los resultados se identificó que un porcentaje alto de comunicación organizacional es bajo en el factor grupal que tiene como indicadores a la cohesión, participación y conflicto, es por ello que se recomienda la realización de un taller que permita a los participantes valorar el liderazgo participativo y la comunicación efectiva para alcanzar con eficiencia un objetivo en común. (Anexo 10)



VII. REFERENCIAS

- Aguilar, J. L. (2020). *Plan de comunicación interna para fortalecer la productividad de la empresa Rico Sueño ubicado en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados año 2020*. Universidad Tecnológica Ecotec. Obtenido de <https://repositorio.ecotec.edu.ec/bitstream/123456789/297/1/AGUILAR%20JENNIFER.pdf>
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad Española*. RESULTAE. Obtenido de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alvarez, S. Y. (2021). *Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6047/TESIS_ALVAREZ%20VALVERDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benito, S. (2019). *Gestión por competencias y la productividad laboral del personal de la empresa Dym Maquinaria y Minería Sac - periodo 2018*. UNAP. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14175/Benito_Azapa_Sandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial*. Estudio de Comunicación, S.A. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Libro-Comunicaci%C3%B3n-Empresarial.pdf>
- Bertranou, F., & Astorga, R. (2017). *Desafíos de la productividad*. Andros Impresores. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms_549576.pdf



- Bustamante, A. K. (2017). *La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y su relación con la productividad laboral, una revisión teórica*. Universidad Espíritu Santo. Obtenido de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1228/1/BUSTAMANTE_VELEZ_ADRIANA_KATHERINE_MDTM-OL-2015-B-2017-000.pdf
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Cequea, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (septiembre de 2010). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. *4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XIV Congreso de Ingeniería de Organización*. doi:10.13140/2.1.2485.3447
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). *Productividad en el Perú*. Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Egas, E. Y., & Yance, K. T. (25 de Enero de 2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Espinoza, L. A. (2018). *La comunicación organizacional interna en la productividad de la Industria Metálica Misholin S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2018*. Universidad César Vallejo. Obtenido de



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19453/Espinoza_CLA.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Fernández, T., & Batista, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, municipio Cumanayagua. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus03416.pdf>

Galindo, M., & Ríos, V. (2015). *Productividad*. Serie de Estudios Económicos. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

Gamero, J. (2020). *Perú Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. OITAmericas. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Garrido, F. J. (2018). HomeSocial ScienceOrganizational Communication. *Research Gate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327472102_Comunicacion_Organizacional_20_2_Edicion

Gómez, M. M., & Guarniz, L. X. (2019). *Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019*. UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40871/G%c3%b3mez_LMM-Guarniz_G LX.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guzmán, A. E. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional*. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.



- Hilares, E., & Rayne, D. (2021). *Comunicación organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Energía y Minas Cusco - 2018*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6028/253T20210259_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (Octubre de 2018). Factores determinantes de la productividad laboral en Pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teor%C3%ADas%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loayza, N. V. (Febrero de 2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Lope, M. A. (2017). *Gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa secundaria Industrial 32 de la ciudad de Puno*. Universidad Nacional de Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4179/Lope_Astete_Mayda_Alicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, A. C. (2021). *Comunicación organizacional y productividad laboral de los docentes de la IE N° 151 Micaela Bastidas, San Juan de Lurigancho, 2020*. UCV. Obtenido de



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66373/Lopez_CA-C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, L. (2017). *El clima laboral y la productividad en el area de gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de San Roman – Juliaca, periodo 2017*. UNAP. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8435>

Medina C, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Eniversidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Minaya, M. (2020). *Comunicación estratégica en tiempos de pandemia: ¿es posible? U Lima Estrategia*. Obtenido de https://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/news/file/manuel_santillan_comunicacion_estrategica_en_pandemia_en_stakeholders_3_octubre_2020.pdf

Molina, O. (2019). *Sector minero en el Perú Productividad, competitividad e innovación*. Cieplan. Obtenido de <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/PAPER-OSWALDO-MOLINA.pdf>

Mondragon, A. (Enero de 2014). *Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Monje, B. G. (2017). *La comunicación organizacional*. Universidad de La Laguna. Obtenido de



<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6295/La%20comunicacion%20organizacional.pdf?sequence=1>

Moya, D. (2018). Gestión de la comunicación organizacional. *Gestionar*. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/comunicacion-organizacional/#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20acciones,Gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional>.

Nunura, J. P. (2019). *Comunicación organizacional y gestión por procesos en un aeropuerto del Perú, 2019*. Universidad César Vallejo.

OIT. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0 IGO. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Pérez, Y. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas*. Universidad ECCI. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/984/Comunicacion%20organizacional%20como%20fundamento%20para%20la%20productividad%20en%20empresas%20competitivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponce, D. (2019). *Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5851/T010_43303533_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, A. Y. (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de



<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14976/RODRIGUEZ%20MORALESANGELA%20YOJANA2016.pdf?sequence=1>

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Ruiz, C. (2011). Confiabilidad. *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Obtenido de <https://scholar.google.es/citations?user=SK7wUCgAAAAJ&hl=es>

Saldaña, L. H. (30 de septiembre de 2019). Flexibilidad de la jornada laboral para aumentar la productividad, Lima 2016-2018. *Universidad de San Martín de Porres, Perú*. doi:<https://doi.org/10.24265/cultura.2019.v33.20>

Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. San Marcos.

Sucasaca, A. L. (2019). *Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca- 2018*. UNAP. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12741/Sucasaca_Sanca_Ana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Villarreal, V. L., & Ruíz, C. T. (Junio de 2020). *Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila*. Obtenido de [revistageon: https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206/191](https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/206/191)

Vallejo, R. C. (2016). *Desarrollo de un proceso de comunicación organizacional interna para mejorar la productividad en una Empresa del Sector Terciario en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15992/1/Desarrollo%20de%20un%2>



0proceso% 20de% 20Comunicaci%c3% b3n% 20Organizacional% 20Interna% 20p
ara% 20mejorar% 20la% 20productividad% 20en% 20% 281% 29.pdf

Vara, A. (2018). *7 pasos para hacer una tesis exitosa* (Vol. II). Lima: USMP.

Villamarin, G. K. (2019). *Estrategia para La mejora de La comunicaci3n organizacional
en una empresa de producci3n De Tungurahua*. Pontificia Universidad Cat3lica

del Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>

Zambrano, X. (2015). *Comunicaci3n Organizacional: Plan de comunicaci3n global para
Aseguradora del Sur*. Universidad San Francisco de Quito USFQ. Obtenido de

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5575/1/122876.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables y dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?</p>	<p>Hipótesis general La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Variable 1 Comunicación organizacional</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descendente • Ascendente • Horizontal 	<p>Diseño de investigación No experimental</p>
<p>Problemas específicos a) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?</p>	<p>Hipótesis específicas a) La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Objetivos específicos b) Establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores individuales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna 	<p>Población Conformada por 109 colaboradores</p>	<p>Tipo de investigación Descriptivo correlacional</p>
<p>b) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?</p>	<p>c) La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores grupales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Variable 2 Productividad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación • Interrelación 	
<p>c) ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022?</p>	<p>d) La comunicación organizacional se relaciona significativamente con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Conocer la relación que existe entre la comunicación organizacional con los factores organizacionales en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores individuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Satisfacción • Identificación, compromiso e implicación 	<p>Muestra Conformada por 109 Colaboradores pertenecientes las ONGs Cáritas</p>
	<p>Hipótesis estadística Ha = Hipótesis alterna Ha: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno, 2022</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Factores grupales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión • Participación • Conflicto 	<p>Instrumento Cuestionario de Encuesta</p>
	<p>Ho = Hipótesis nula Ho: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con la productividad laboral en los colaboradores de la ONG Cáritas de la Región Puno 2022</p>		<p>e) Factores organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información • Cultura organizacional 	<p>Cuestionario de preguntas: Comunicación organizacional y Productividad laboral, aplicado a los colaboradores de Cáritas de la Región Puno</p>

ANEXO 2: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Likert por ítem	Escala/medición por dimensión	Escala/medición por variable	Técnica/Instrumento
Variable 1 Comunicación organizacional	Comunicación interna	- Descendente	1, 2,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1. Bajo 2. Moderado 3. Alta	1. Bajo 2. Moderado 3. Alta	Encuesta/ Cuestionario Comunicación organizacional en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno
		- Ascendente	3, 4,				
		- Horizontal	5, 6,				
			7, 8,				
			9, 10				
			11,				
			12,				
		- Relación	13,				
		- Interrelación	14,				
	Comunicación externa		15,				
			16, 17				
Variable 2 Productividad laboral	Factores individuales	- Competencias	1, 2,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	1. Ineficiente 2. Regular 3. Eficiente	1. Ineficiente 2. Regular 3. Eficiente	Encuesta/ Cuestionario Productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la Región Puno
		- Satisfacción	3, 4,				
		- Identificación, compromiso e implicación	5, 6, 7				
			8, 9,				
		- Cohesión	10,				
		- Participación	11, 12				
		- Conflicto	13,				
			14,				
		- Gestión de la información	15,				
		- Cultura organizacional	16,				
	Factores organizacionales		17, 18				



ANEXO 3: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO

Amigo colaborador, la presente encuesta sobre comunicación organizacional se realiza con fines estrictamente académicos; es anónima, en tal virtud solicitamos su apoyo para responder las afirmaciones planteadas; esperamos su respuesta con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la alternativa que considere pertinente a sus intereses.

		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Variable 1: Comunicación Organizacional	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación interna						
1	La ONG Cáritas comunica a todas las áreas en base a los documentos de gestión institucional					
2	La ONG Cáritas respeta las formalidades para convocar reuniones internas					
3	Se utiliza documentos formales para comunicar la realización de actividades internas					
4	Se tiene una comunicación efectiva entre todas las áreas de la ONG Cáritas					
5	Los comentarios o sugerencias son tomados en cuenta respetando los niveles jerárquicos de la ONG.					
6	La información difundida entre todas las áreas merece una retroalimentación					
7	Los avances o resultados son comunicados utilizando los medios más adecuados a la ONG Cáritas					
8	Existe una coordinación y comunicación fluida entre las distintas áreas de la ONG Cáritas					
9	Se comunica los roles y/o responsabilidades a cada uno de los colaboradores de la ONG Cáritas					
10	Existe coordinación y comunicación entre los colaboradores para solucionar problemas internos					
Dimensión 2: Comunicación externa						
11	La ONG Cáritas informa de sus acciones utilizando distintos medios de comunicación y canales afines					
12	La difusión de información sobre sus acciones contribuye favorablemente al posicionamiento de la ONG Cáritas					
13	Los medios de comunicación y las redes sociales favorecen la comunicación con los grupos de interés de la ONG Cáritas					
14	La ONG Cáritas toma en cuenta la información difundida por los distintos medios de comunicación					
15	La ONG Cáritas utilice los diferentes medios para comunicar los resultados obtenidos en el área de intervención.					
16	La ONG Cáritas convoca a sus futuros colaboradores utilizando distintos medios de comunicación y canales afines					
17	Recomendaría a la ONG Cáritas como una importante opción de trabajo					

Gracias por su colaboración.



CUESTIONARIO

Amigo colaborador, la presente encuesta sobre productividad laboral se realiza con fines estrictamente académicos; es anónima, en tal virtud solicitamos su apoyo para responder las afirmaciones planteadas; esperamos su respuesta con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” la alternativa que considere pertinente a sus intereses.

	1	2	3	4	5			
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
Variable 2: Productividad laboral								
Dimensión 1: Factor Individual				1	2	3	4	5
1	Siento orgullo de pertenecer a la ONG Cáritas.							
2	Mis valores están alineadas a los principios de la ONG Cáritas							
3	Tengo una relación laboral cordial y amable con mi jefe(a)							
4	Utilizo adecuadamente el tiempo en el desarrollo de mis funciones							
5	Siento que valoran y reconocen mis aportes							
6	Considero que mi sueldo está en función al trabajo realizado.							
7	Recibo capacitación en función a mi desempeño							
Dimensión 2: Factor Grupal				1	2	3	4	5
8	Forma parte de un equipo orientado a una meta común.							
9	Se involucra a todos los integrantes del equipo para lograr los objetivos del área.							
10	Se tiene un ambiente de colaboración y participación.							
11	Soy tolerante ante cualquier error de algún compañero							
12	Se acepta las opiniones y sugerencias de cada compañero de trabajo							
Dimensión 3: Factor Organizacional				1	2	3	4	5
13	La ONG Cáritas cuenta con documentos de gestión							
14	La visión y misión de la ONG Cáritas están definidas claramente.							
15	La ONG Cáritas tiene un MOF estructurado de acuerdo al contexto donde realizan sus operaciones							
16	Las metas de cada área de trabajo están en función a los objetivos de la ONG Cáritas.							
17	La ONG Cáritas se preocupa por mantener un buen clima laboral							
18	La ONG Cáritas tiene procedimientos de control.							

Gracias por su colaboración.



ANEXO 4: Acta de aprobación



Universidad
Nacional del
Altiplano Puno



VRI
Vicerrectorado
de Investigación



Plataforma de Investigación
Universitaria Integrada a la Labor
Académica con Responsabilidad

2020-967



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 17 días del mes MARZO del 2021 siendo horas 09:19:51. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR UNANIMIDAD el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2021.

Presentado por el(la) Bachiller:

AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA

De la Escuela Profesional de:

ADMINISTRACIÓN

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente : Lic. GEOVANNA SARELA ORTEGA CRUZ
Primer Miembro : D.Sc. MIRIAM SEREZADE HANCCO GOMEZ
Segundo Miembro : FREDY QUISPE GOMEZ
Director/Asesor : M.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

Para dar fe de este proceso electrónico, el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Puno, MARZO de 2021



Vicerrectorado de Investigación
Teléfono: 051-365054

web: <http://vriunap.pe>



ANEXO 5: Constancia de aplicación de instrumento



solidaridad, esperanza de vida

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE SECRETARIO EJECUTIVO DE CARITAS AYAVIRI

Pbro. Mauricio Andrés Urrea Duque

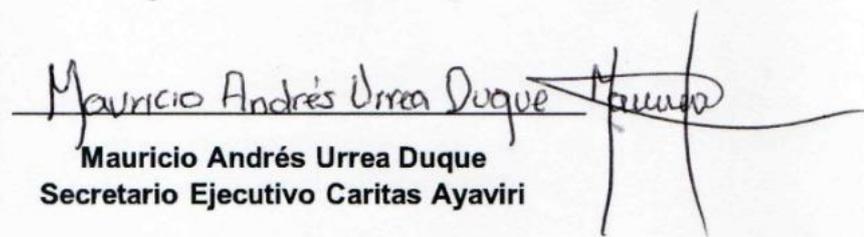
Otorga la presente constancia de aplicación de instrumento (encuesta) del proyecto de investigación a:

La Srta. **AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA**, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Quien ha realizado la aplicación del instrumento (Encuesta) del proyecto de investigación "Comunicación organizacional y productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la región Puno, 2022" en la institución mencionada bajo mi autorización.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Puno, 31 de agosto del 2022


Mauricio Andrés Urrea Duque
Secretario Ejecutivo Caritas Ayaviri



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Puno, 26 de agosto del 2022

EL QUE SUSCRIBE SECRETARIO EJECUTIVO DE CARITAS JULI

Sr. Rogger Paul Rosillo Madrid

Otorga la presente constancia de aplicación de instrumento (encuesta) del proyecto de investigación a:

La Srta. **AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA**, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Quien ha realizado la aplicación del instrumento (Encuesta) del proyecto de investigación "Comunicación organizacional y productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Caritas de la región Puno, 2022" en la institución mencionada bajo mi autorización.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.



Rogger Paul Rosillo Madrid
Secretario Ejecutivo Caritas Juli



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE SECRETARIO EJECUTIVO DE CARITAS PUNO

R.P. Abdón Cruz Huacasi

Otorga la presente constancia de aplicación de instrumento (encuesta) del proyecto de investigación a:

La Srta. **AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA**, bachiller de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Quien ha realizado la aplicación del instrumento (Encuesta) del proyecto de investigación "Comunicación organizacional y productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Cáritas de la región Puno, 2022" en la institución mencionada bajo mi autorización.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Puno, 25 de agosto del 2022



Pbro. **ABDÓN CRUZ HUACASI**
SECRETARIO EJECUTIVO



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE SECRETARIO EJECUTIVO DE CARITAS HUANCANÉ

R.P. Dante Arnaldo Leva Villavicencio

Otorga la presente constancia de aplicación de instrumento (encuesta) del proyecto de investigación a:

La Srta. **AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA**, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Quien ha realizado la aplicación del instrumento (Encuesta) del proyecto de investigación “Comunicación organizacional y productividad laboral en los colaboradores de las ONGs Caritas de la región Puno, 2022” en la institución mencionada bajo mi autorización.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Puno, 26 de agosto del 2022

Dante Arnaldo Leva Villavicencio
Secretario Ejecutivo Caritas Huancané



ANEXO 6: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2022.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : William René Dextre Martínez
- PROFESIÓN : Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL : Catedrático de la UNASAM
- GRADO ACADÉMICO : Magíster (MBA)

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	INEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	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. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2017, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 =0.90.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Puno, 13 de julio de 2022


 MR. WILLIAM RENÉ DEXTRE MARTÍNEZ
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAP N° 04139 - DNI. 40133473



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2022.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : LIZETH JACKELINE QUIROZ RAMOS
- PROFESIÓN : INGENIERA EMPRESARIAL
- CARGO ACTUAL : ESPECIALISTA EN NORMALIZACIÓN – ELECTRO PUNO
- GRADO ACADÉMICO : INGENIERA EMPRESARIAL

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. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2017, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots 0.98 \dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Las preguntas señaladas en el cuestionario son apropiadas y extraídas de Modelos de Gestión Humana.

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Puno, 13 de julio de 2022


 Celso y Asociados
 Ing. Lizeth Quiroz Ramos
 SUPERVISOR EN NORMALIZACIÓN
 ElectroPuno S.A.A.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO TESIS: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2022.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : Braulio S. Villa Ruiz
- PROFESIÓN : Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL : Docente de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno
- GRADO ACADÉMICO : Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

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

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2017, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 0.96$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Puno, 03 de agosto de 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Sello y firma del experto
Braulio S. Villa Ruiz
DOCENTE EPA



ANEXO 7: Escalas de valoración y baremos de instrumentos

Mediciones de la Variable 1: Comunicación Organizacional

Escala para los 17 Items	
Nunca	1
Casi Siempre	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Escala para las 2 Dimensiones	
Bajo	1
Regular	2
Bueno	3

Escala para la Variable Comunicación Organizacional	
Bajo	1
Regular	2
Bueno	3

Niveles/Rangos Por Variable	Bajo	Regular	Bueno
V1. Comunicación Organizacional	(32-40)	(41-58)	(59-76)

Niveles/Rangos Por Dimensión	Bajo	Regular	Bueno
D1. Comunicación Interna	(16-24)	(25 -32)	(33 -48)
D2. Comunicación Externa	(10 -17)	(18 -23)	(24 - 30)



Mediciones de la Variable 2: Productividad Laboral

Escala para los 18 Items	
Nunca	1
Casi Siempre	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Escala para las 2 Dimensiones	
Ineficiente	1
Regular	2
Eficiente	3

Escala para Variable Productividad Laboral	
Ineficiente	1
Regular	2
Eficiente	3

Niveles/Rangos Por Variable	Ineficiente	Regular	Eficiente
V1. Productividad Laboral	(44-55)	(56-66)	(67-77)

Niveles/Rangos Por Dimensión	Ineficiente	Regular	Eficiente
D1. Individual	(15-21)	(22-26)	(27-32)
D2. Grupal	(10-15)	(16-20)	(21-25)
D2. Organizacional	(11-16)	(17-20)	(21-25)



ANEXO 8: Base de datos

Variable 1: Comunicación Organizacional																
Dimensión 1: Comunicación interna										Dimensión 2: Comunicación externa						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	5	4	3	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3
3	5	2	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4
5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	2	2	5	4
3	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3
5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
5	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	2	4	3	3
5	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4
1	4	1	4	1	2	2	2	1	1	5	1	4	1	3	5	1
3	5	1	2	3	3	3	3	3	2	5	3	5	4	4	5	3
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
5	3	5	5	4	5	2	4	3	4	4	2	5	4	3	5	3
4	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4
2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	5	4	2	4	4
1	5	1	5	3	2	4	5	4	2	5	5	4	4	2	3	4
4	5	2	4	4	4	5	3	4	4	5	1	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	1
3	3	1	3	4	2	2	3	1	4	1	2	2	1	1	1	2
2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2
2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3
3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1
1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3



1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	5
2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3
1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	4	1	1	1	4
1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	4
1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	4	1	1	1	4
1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	4
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3
1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	1
3	3	1	3	4	2	2	3	1	4	1	2	2	1	1	1	2
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
5	3	5	5	4	5	2	4	3	4	4	2	5	4	3	5	3
4	3	5	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4
2	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	5	4	2	4	4
1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	4
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3
1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2
2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2
2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3
3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2



2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1
1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	4	1	1	1	4
1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	4
1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	4	1	1	1	4
1	1	1	3	5	2	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
1	3	3	2	5	4	2	3	2	3	1	2	2	3	4	2	4
2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3
3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1
2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2
2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3
1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	1
3	3	1	3	4	2	2	3	1	4	1	2	2	1	1	1	2



Variable 2: Productividad laboral																	
Dimensión 1: Factor Individual							Dimensión 2: Factor Grupal					Dimensión 3: Factor Organizacional					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	5	2	3	2	2
4	5	3	4	3	3	2	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3
4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	2	2	5	4	4	3	2	5	4	3	4	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4
3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3
4	4	3	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	2	5	3	2	5	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2
4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	1	4	1	4	4	1
5	5	5	3	5	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2
4	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	2	5	4	2
4	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	3
3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	2	5	5	5	4	1
5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1
4	5	5	5	3	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	5	5	3	3	1
5	4	4	5	3	3	2	5	5	5	5	5	2	4	3	4	5	1
2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	2
4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	1
4	3	4	3	3	3	1	3	2	4	2	3	1	2	1	2	4	1
2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	1	4	2	2	4	1
4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	1	4	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2
3	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	1	3	4	2
4	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	1
2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	4	2
3	4	5	5	5	3	2	4	3	3	4	3	2	4	2	2	4	2
4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1
3	4	5	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
2	4	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	1	4	2	5	4	2
4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2
5	2	3	3	2	4	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	1
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2
5	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	4	4	3



5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	1	4	1	5	5	1
5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	1
4	4	4	5	3	4	2	2	4	2	3	3	1	5	2	5	5	1
4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2
5	2	3	3	2	4	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	1
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2
5	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	4	4	3
5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	1	4	1	5	5	1
5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	1
4	4	4	5	3	4	2	2	4	2	3	3	1	5	2	5	5	1
4	5	3	4	3	3	2	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3
4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	2	2	5	4	4	3	2	5	4	3	4	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4
4	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	2	5	4	2
4	5	5	2	3	3	3	4	3	4	5	3	1	5	4	4	5	3
3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	2	5	5	5	4	1
5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1
3	4	5	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
2	4	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	1	4	2	5	4	2
4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2
5	2	3	3	2	4	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	4	1
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	3	5	2
3	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	1	3	4	2
4	4	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	1
2	2	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	4	2
3	4	5	5	5	3	2	4	3	3	4	3	2	4	2	2	4	2
4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1
3	4	5	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4



2	4	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	1	4	2	5	4	2
4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2
5	5	5	3	4	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	4	4	3
5	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3	1	4	1	5	5	1
5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	1
4	4	4	5	3	4	2	2	4	2	3	3	1	5	2	5	5	1
4	5	3	4	3	3	2	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3
4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	2	2	5	4	4	3	2	5	4	3	4	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4



VA R1	DI M1	DI M2	VA R2	DI M1	DI M2	DI M3	VA R1	DI M1	DI M2	VA R2	DI M1	DI M2	DI M3
36	16	20	48	18	14	16	1	1	2	1	1	1	1
51	30	21	67	24	21	22	2	2	2	3	2	3	3
48	25	23	66	26	19	21	2	2	2	2	2	2	3
66	37	29	77	28	24	25	3	3	3	3	3	3	3
68	41	27	66	27	18	21	3	3	3	2	3	2	3
59	31	28	70	28	19	23	3	2	3	3	3	2	3
76	48	28	69	27	20	22	3	3	3	3	3	2	3
63	39	24	65	25	18	22	3	3	3	2	2	2	3
60	36	24	65	27	19	19	3	3	3	2	3	2	2
59	32	27	65	25	19	21	3	2	3	2	2	2	3
39	19	20	50	23	12	15	1	1	2	1	2	1	1
57	28	29	53	19	13	21	2	2	3	1	1	1	3
68	43	25	58	23	16	19	3	3	3	2	2	2	2
66	40	26	60	24	17	19	3	3	3	2	2	2	2
59	33	26	59	25	19	15	3	3	3	2	2	2	1
55	28	27	66	29	17	20	2	2	3	2	3	2	2
59	32	27	61	26	14	21	3	2	3	2	2	1	3
64	39	25	66	25	19	22	3	3	3	2	2	2	3
71	41	30	67	26	19	22	3	3	3	3	2	2	3
72	43	29	75	30	22	23	3	3	3	3	3	3	3
60	35	25	71	27	19	25	3	3	3	3	3	2	3
63	38	25	64	26	20	18	3	3	3	2	2	2	2
70	40	30	70	26	25	19	3	3	3	3	2	3	2
67	40	27	62	19	22	21	3	3	3	2	1	3	3
61	33	28	61	22	21	18	3	3	3	2	2	3	2
41	25	16	60	22	20	18	2	2	2	2	2	2	2
36	26	10	46	21	14	11	1	2	1	1	1	1	1
35	24	11	49	19	16	14	1	2	1	1	1	2	1
41	24	17	56	25	14	17	2	2	2	2	2	1	2
42	26	16	53	26	10	17	2	2	2	1	2	1	2
45	27	18	58	24	18	16	2	2	2	2	2	2	1
37	25	12	55	24	13	18	1	2	1	1	2	1	2
38	23	15	54	24	15	15	1	1	1	1	2	1	1
34	23	11	46	15	16	15	1	1	1	1	1	2	1
34	20	14	60	27	17	16	1	1	1	2	3	2	1
37	21	16	57	25	15	17	1	1	2	2	2	1	2
43	27	16	53	23	13	17	2	2	2	1	2	1	2
41	25	16	59	22	16	21	2	2	2	2	2	2	3
42	25	17	56	23	15	18	2	2	2	2	2	1	2
41	25	16	60	27	16	17	2	2	2	2	3	2	2
45	26	19	60	23	20	17	2	2	2	2	2	2	2
38	23	15	54	21	16	17	1	1	1	1	1	2	2
41	24	17	54	24	15	15	2	2	2	1	2	1	1
44	25	19	58	26	14	18	2	2	2	2	2	1	2
32	19	13	65	31	17	17	1	1	1	2	3	2	2
38	25	13	73	32	23	18	1	2	1	3	3	3	2



46	28	18	59	26	14	19	2	2	2	2	2	1	2
32	19	13	60	27	16	17	1	1	1	2	3	2	2
38	25	13	60	23	20	17	1	2	1	2	2	2	2
46	28	18	54	21	16	17	2	2	2	1	1	2	2
37	21	16	54	21	16	17	1	1	2	1	1	2	2
43	27	16	54	24	15	15	2	2	2	1	2	1	1
41	25	16	58	26	14	18	2	2	2	2	2	1	2
42	25	17	65	31	17	17	2	2	2	2	3	2	2
41	25	16	73	32	23	18	2	2	2	3	3	3	2
45	26	19	59	26	14	19	2	2	2	2	2	1	2
70	40	30	67	24	21	22	3	3	3	3	2	3	3
67	40	27	66	26	19	21	3	3	3	2	2	2	3
61	33	28	77	28	24	25	3	3	3	3	3	3	3
41	25	16	66	27	18	21	2	2	2	2	3	2	3
36	26	10	70	28	19	23	1	2	1	3	3	2	3
68	43	25	61	26	14	21	3	3	3	2	2	1	3
66	40	26	66	25	19	22	3	3	3	2	2	2	3
59	33	26	67	26	19	22	3	3	3	3	2	2	3
55	28	27	75	30	22	23	2	2	3	3	3	3	3
38	25	13	53	23	13	17	1	2	1	1	2	1	2
46	28	18	59	22	16	21	2	2	2	2	2	2	3
37	21	16	56	23	15	18	1	1	2	2	2	1	2
43	27	16	60	27	16	17	2	2	2	2	3	2	2
41	25	16	60	23	20	17	2	2	2	2	2	2	2
42	25	17	54	21	16	17	2	2	2	1	1	2	2
41	25	16	54	24	15	15	2	2	2	1	2	1	1
45	26	19	59	26	14	19	2	2	2	2	2	1	2
70	40	30	60	27	16	17	3	3	3	2	3	2	2
37	21	16	60	23	20	17	1	1	2	2	2	2	2
43	27	16	54	21	16	17	2	2	2	1	1	2	2
41	25	16	54	21	16	17	2	2	2	1	1	2	2
42	25	17	54	24	15	15	2	2	2	1	2	1	1
41	25	16	54	21	16	17	2	2	2	1	1	2	2
35	24	11	58	24	18	16	1	2	1	2	2	2	1
41	24	17	55	24	13	18	2	2	2	1	2	1	2
42	26	16	54	24	15	15	2	2	2	1	2	1	1
45	27	18	46	15	16	15	2	2	2	1	1	2	1
37	25	12	60	27	17	16	1	2	1	2	3	2	1
38	23	15	57	25	15	17	1	1	1	2	2	1	2
34	23	11	53	23	13	17	1	1	1	1	2	1	2
34	20	14	59	22	16	21	1	1	1	2	2	2	3
37	21	16	56	23	15	18	1	1	2	2	2	1	2
43	27	16	60	27	16	17	2	2	2	2	3	2	2



32	19	13	44	17	12	15	1	1	1	1	1	1	1
38	25	13	44	17	12	15	1	2	1	1	1	1	1
46	28	18	45	18	12	15	2	2	2	1	1	1	1
32	19	13	45	18	12	15	1	1	1	1	1	1	1
38	25	13	44	17	12	15	1	2	1	1	1	1	1
46	28	18	44	17	12	15	2	2	2	1	1	1	1
37	21	16	45	18	12	15	1	1	2	1	1	1	1
43	27	16	45	18	12	15	2	2	2	1	1	1	1
42	26	16	60	27	16	17	2	2	2	2	3	2	2
45	27	18	44	17	12	15	2	2	2	1	1	1	1
37	25	12	44	17	12	15	1	2	1	1	1	1	1
41	25	16	58	26	14	18	2	2	2	2	2	1	2
42	25	17	65	31	17	17	2	2	2	2	3	2	2
41	25	16	73	32	23	18	2	2	2	3	3	3	2
45	26	19	59	26	14	19	2	2	2	2	2	1	2
70	40	30	67	24	21	22	3	3	3	3	2	3	3
67	40	27	66	26	19	21	3	3	3	2	2	2	3
61	33	28	77	28	24	25	3	3	3	3	3	3	3
41	25	16	66	27	18	21	2	2	2	2	3	2	3
36	26	10	70	28	19	23	1	2	1	3	3	2	3

ANEXO 9: Cruce de preguntas de cuestionario con la escala de valoración conforme a la base de datos

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación Interna		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1.	La ONG Cáritas comunica a todas las áreas en base a los documentos de gestión institucional	24	48	18	12	7
P2	La ONG Cáritas respeta las formalidades para convocar reuniones internas	10	28	45	17	9
P3	Se utiliza documentos formales para comunicar la realización de actividades internas	19	51	25	4	10
P4	Se tiene una comunicación efectiva entre todas las áreas de la ONG Cáritas	9	25	51	17	7
P5	Los comentarios o sugerencias son tomados en cuenta respetando los niveles jerárquicos de la ONG.	5	27	30	33	14
P6	La información difundida entre todas las áreas merece una retroalimentación	6	54	25	21	3
P7	Los avances o resultados son comunicados utilizando los medios más adecuados a la ONG Cáritas	1	55	29	19	5
P8	Existe una coordinación y comunicación fluida entre las distintas áreas de la ONG Cáritas	0	23	61	23	2
P9	Se comunica los roles y/o responsabilidades a cada uno de los colaboradores de la ONG Cáritas	4	46	35	18	6
P10	Existe coordinación y comunicación entre los colaboradores para solucionar problemas internos	1	19	50	32	7
Dimensión 2: Comunicación Externa						
P11	La ONG Cáritas informa de sus acciones utilizando distintos medios de comunicación y canales afines	20	44	13	20	12
P12	La difusión de información sobre sus acciones contribuye favorablemente al posicionamiento de la ONG Cáritas	11	49	25	20	4
P13	Los medios de comunicación y las redes sociales favorecen la comunicación con los grupos de interés de la ONG Cáritas	7	31	28	25	18



P14	La ONG Cáritas toma en cuenta la información difundida por los distintos medios de comunicación	16	31	37	25	0
P15	La ONG Cáritas utilice los diferentes medios para comunicar los resultados obtenidos en el área de intervención.	24	47	9	28	0
P16	La ONG Cáritas convoca a sus futuros colaboradores utilizando distintos medios de comunicación y canales afines	9	56	16	17	11
P17	Recomendaría a la ONG Cáritas como una importante opción de trabajo	9	24	46	21	9

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factor Individual		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1	Siento orgullo de pertenecer a la ONG Cáritas.	0	28	17	40	24
P2	Mis valores están alineadas a los principios de la ONG Cáritas	0	16	15	48	30
P3	Tengo una relación laboral cordial y amable con mi jefe(a)	2	3	26	46	32
P4	Utilizo adecuadamente el tiempo en el desarrollo de mis funciones	0	10	44	34	21
P5	Siento que valoran y reconocen mis aportes	0	9	61	30	9
P6	Considero que mi sueldo está en función al trabajo realizado.	0	17	51	38	3
P7	Recibo capacitación en función a mi desempeño	1	59	30	18	1
Dimensión 2: Factor Grupal						
P8	Forma parte de un equipo orientado a una meta común.	2	23	33	38	13
P9	Se involucra a todos los integrantes del equipo para lograr los objetivos del área.	0	16	63	25	5
P10	Se tiene un ambiente de colaboración y participación.	0	24	44	25	16
P11	Soy tolerante ante cualquier error de algún compañero	0	5	60	27	17
P12	Se acepta las opiniones y sugerencias de cada compañero de trabajo	0	15	47	37	10



Dimensión 3: Factor Organizacional

P13	La ONG Cáritas cuenta con documentos de gestión	31	43	21	13	1
P14	La visión y misión de la ONG Cáritas están definidas claramente.	0	4	20	58	27
P15	La ONG Cáritas tiene un MOF estructurado de acuerdo al contexto donde realizan sus operaciones	9	54	24	13	9
P16	Las metas de cada área de trabajo están en función a los objetivos de la ONG Cáritas.	0	14	37	44	14
P17	La ONG Cáritas se preocupa por mantener un buen clima laboral	0	9	22	65	17
P18	La ONG Cáritas tiene procedimientos de control.	28	53	16	11	1



ANEXO 10: Propuesta

“Taller para mejorar el Trabajo en Equipo”

El presente taller fue obtenido de la colección de talleres de Cefistas del Perú para poder ser aplicado como propuesta de mejora en cuanto a los resultados obtenidos, resaltando que se encuentra con mayor debilidad o requiere de mayor reforzamiento la comunicación organizacional en el factor grupal, es decir, en la cohesión de equipo, conflicto y participación entre colaboradores, es por ello que se presenta el siguiente taller para fortalecer las capacidades de trabajo en equipo.

Denominación del Taller: Los encadenados

Objetivo del taller: fortalecer en los colaboradores la capacidad de trabajo en equipo, cooperación, persistencia, liderazgo participativo, la comunicación efectiva así también el logro de metas.

Introducción al taller: Los participantes divididos en dos grupos ubicados en forma paralela, frente a frente en un espacio tipo patio o cancha de básquet a 15 metros de distancia, realizarán la prueba, la meta es que el equipo llegue al lugar indicado por el facilitador. Todos deben estar encadenados por la parte del tobillo, se les dará 10 minutos para establecer algunas estrategias.

El ejercicio se realizará con tiras de papel reciclable unidos por grapas y entre las piernas deben llevar un globo inflado.

a. Información Básica

Objetivos de aprendizaje	Contenido
Objetivos básicos que deben alcanzar los participantes	Al culminar la sesión los participantes fortalecen sus capacidades personales aplicando al logro de objetivos, persistencia y el trabajo en equipo.



Objetivos adicionales de mayor nivel	<p>Los participantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las 5Cs del trabajo en equipo: Comunicación, cooperación, coordinación, confianza y complementariedad - La importancia de la confianza para trabajar en equipo - Elaboran estrategias para lograr un objetivo común - Comparan su desempeño en relación a las estrategias planteadas - Descubren la importancia de generar confianza para un buen trabajo en equipo
---	--

Usos	Fortalecimiento organizacional
-------------	--------------------------------

b. Información Adicional

Duración	1 hora y 30 minutos
Condición del lugar	Espacio de 15 metros x 4 metros
Requerimientos	
Facilitadores / asistentes	1 facilitador principal 2 co-facilitadores
Ayuda didáctica a preparar	Visualización del objetivo e instrucciones. Visualizaciones de las 5 “C” del trabajo en equipo
Materiales para los facilitadores (durante el ejercicio)	Marcadores y panel kraft
Materiales para los participantes (durante el ejercicio)	Tiras largas de papel reciclable, globos, grapas, engrapadores

c. Procesos de aprendizaje

Pasos	Duración	Contenido Principal
Introducción	3 minutos	Presentación del taller y de su objetivo



Instrucciones	10 minutos	Se explican las reglas del juego <ul style="list-style-type: none">- Se formarán dos grupos con el total de participantes quienes deberán desplazarse de un punto A a un punto B, encadenados.
Vivencia	8 minutos	Instrucciones del Ejercicio Encadenados <ul style="list-style-type: none">- Se formará dos equipos de trabajo.- Se hará una carrera de encadenados (la cadena va en los pies, uniendo los pies de dos participantes (pie derecho y pie izquierdo), más un globo que estará entre los dos participantes.- El grupo puede avanzar cuando todos los miembros tienen las cadenas en sus pies con los globos.- El grupo que llegue primero a la meta ganará.- Si la cadena se rompe, debe ser cambiada solamente por los jueces.- Cada grupo elegirá a dos miembros que actuaran como jueces de la competencia.- Antes de iniciar la carrera, dialoga y toma acuerdos para competir (10 min.).- Se respetará la decisión del facilitador.- Tiempo: 20 minutos.
compartir	3 minutos	Recoger los sentimientos de los participantes
Procesamiento	10 minutos	Preguntar a los participantes <ul style="list-style-type: none">- ¿Cuál ha sido el resultado del grupo?- ¿Como se organizaron para lograr la meta?- ¿Quiénes tomaron la iniciativa y quienes organizaron las tareas?- ¿Cómo respondió el resto del grupo? ¿Tomaron atención? ¿preguntaron sus dudas o si no entendieron la explicación? ¿varios querían imponer sus ideas?- El que asumió el liderazgo ¿escuchaba las sugerencias del equipo?- ¿precisaron una meta? ¿fue aceptada por todos?



-
- ¿las estrategias definidas fueron claras y compartidas por todos?
 - ¿definieron tareas? ¿fueron aceptadas por todos?
 - ¿Cuándo quieren lograr una meta en equipo que rol toman? ¿Cómo es nuestra actitud frente a las opiniones de los demás integrantes de equipo?
- ¿Cuáles son las lecciones que nos llevamos?

Generalización	15 minutos	Presentación del tema tratado. Recoger las lecciones aprendidas.
Aplicar	5 minutos	Compartir como utilizamos lo aprendido en nuestra vida diaria Dialogar acerca de la importancia de lo aprendido en el trabajo diario.



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA, identificado con DNI 72228949 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2021"

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 24 de julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo AUSTRIA YUBANE MAMANI VILCA, identificado con DNI 72228949 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LAS ONGS CÁRITAS DE LA REGIÓN PUNO, 2021"

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.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 24 de julio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella