

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN  
EFECTIVA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA CERSA CONSTRUCCIÓN Y  
CAPACITACIÓN SAC, CAJAMARCA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Edwin Javier Miranda Jambo

Katherine Lisseth Saldaña Lombardi

**Asesor:**

Mg. Paulo César Cáceres Iglesias

<https://orcid.org/0000-0001-6546-0129>

Cajamarca - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Liliana Beatriz Carrillo Carranza</b>	<b>40730539</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Sarai Saman Chingay</b>	<b>45650843</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Cristhian Céspedes Ortiz</b>	<b>26732973</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada en primer lugar a Dios, gracias por darme la fuerza  
y la salud para poder lograr mis objetivos.

A mis padres por darme aliento y nunca dejarme sola en esta etapa de mi vida, por  
brindarme apoyo incondicional y motivarme a ser una gran profesional.

**Katherine Lisseth Saldaña Lombardi**

Este trabajo va dedicado a mi familia y a mis padres que cada día ellos hacen su  
esfuerzo para darnos lo mejor y poder llegar a cumplir nuestras metas, también agradecer y  
pedir a DIOS, que nos de la fuerza y nos ayude siempre a sobresalir adelante, apoyándonos  
y brindándonos su bendición ya que siempre lo necesitamos.

**Edwin Javier Miranda Jambo**

## **AGRADECIMIENTO**

De modo primordial debo agradecer a Dios, por bendecirme y cuidarme a fin de alcanzar esta anhelada instancia, por haber hecho realidad mi sueño largamente deseado.

Con igual relevancia, agradecer a mis padres y familiares por su apoyo incondicional en esta faceta de mi vida.

A la universidad Privada del Norte por la gama de conocimientos adquiridos y a mi asesor por su denodado apoyo, sus conocimientos brindados y por su paciencia sin límites.

**Katherine Lisseth Saldaña Lombardi**

Agradezco a Dios por ser mi guía durante toda mi carrera y por brindarme salud para lograr mis objetivos.

También agradecer a mis padres por el apoyo incondicional, por sus consejos en cada momento, a los docentes de la carrera profesional por haberme brindado sus enseñanzas y sus consejos.

**Edwin Javier Miranda Jambo**

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS	55
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Instrumento de la variable comunicación efectiva .....	35
<b>Tabla 2</b> Estadística de fiabilidad Comunicación efectiva.....	36
<b>Tabla 3</b> Instrumento de la variable productividad .....	37
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad de la variable productividad .....	37
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.....	40
<b>Tabla 6</b> Grado de Relación según coeficiente de Correlación Pearson .....	41
<b>Tabla 7</b> Relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC .....	42
<b>Tabla 8</b> Chi cuadrado de la hipótesis general .....	43
<b>Tabla 9</b> Relación entre la Habilidades comunicativas y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC .....	44
<b>Tabla 10</b> Chi cuadrado de la hipótesis específica 1 .....	44
<b>Tabla 11</b> Relación entre la Funciones de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC .....	45
<b>Tabla 12</b> Chi cuadrado de la hipótesis específica 2.....	46
<b>Tabla 13</b> Relación entre la Canales formales de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.....	47
<b>Tabla 14</b> Chi cuadrado de la hipótesis específica 3 .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema de investigación.....	34
---	----

## RESUMEN

Esta tesis titulada “Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021” enarbola como objetivo principal determinar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. La presente investigación tiene como finalidad obtener y recopilar los datos para constatar la hipótesis, cuenta con un enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población seleccionada para este estudio estuvo conformada por los 25 trabajadores actuales, los mismos que fueron considerados como parte de la muestra, debido a que, es una población finita y limitada. Para ello se desarrolló un cuestionario de 15 preguntas correspondientes a las variables de estudio que son comunicación efectiva y productividad, el instrumento elaborado fue aplicado a los 25 colaboradores que laboraban en ese entonces en la empresa. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados para dar respuesta fehaciente a los objetivos general como específicos, de igual manera ha servido de insumo para dar respuesta a la hipótesis general. Se ha creído conveniente utilizar la Prueba del Chi cuadrado, así como Rho Spearman y Shapiro Wilk. Los resultados arrojaron lo subsiguiente: un coeficiente de correlación de Rho Spearman establecido en  $\rho=0,23$  lo que nos permitió establecerlo como una relación positiva media entre la variable comunicación efectiva y productividad, y con un  $p= 0.05$  ( $0,022<0,05$ ) dato que muestra la significancia asintótica, por lo tanto, estamos en condiciones de afirmar que existe relación significativa entre comunicación efectiva y productividad en los trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación efectiva, productividad, comunicación interna



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La comunicación al seno de las organizaciones es considerada prioritaria en todas las esferas, sin embargo, cumple un papel importante cuando de ella pende el éxito de una organización. Por lo tanto, la comunicación efectiva debe ser entendida como una prioridad a la que una organización debe aspirar siempre. Además de tener en la mira un buen resultado económico, toda empresa debe agotar esfuerzos por desarrollar un medio de comunicación eficaz que los potencie en la consecución de los objetivos trazados por sus directivos. Si no se cuenta con una comunicación interna efectiva que abarque las distintas áreas de la organización, los empleados de la empresa no tendrán el mismo lenguaje y no podrán trabajar en la misma dirección, entonces, cada departamento deberá realizar su trabajo de manera totalmente independiente. Por esta y otras razones cuasi lógicas, la comunicación efectiva dentro de la empresa, se constituye en el motor para lograr los objetivos económicos, pero, además, es fundamental para el establecimiento de la identidad corporativa, incluso entre los consumidores. Para que la comunicación se constituya en una fortaleza competitiva y no en un problema, debe ser organizado de forma tal que se cree un modelo de gestión adecuado para cada organización (NextIBS, 2018).

Debido a la coyuntura que actualmente estamos atravesando a causa del COVID-19, trajo como consecuencia que las organizaciones adoptaran nóveles métodos para comunicarse. En este sentido, la comunicación efectiva fue la que más sufrió los efectos de esta coyuntura debido a los retos que jamás imaginó pasar, retos tales como: soslayar la comunicación directa y adaptarse en tiempo récord a la comunicación virtual.

La gama de problemas que estos cambios abrumadores traen consigo afectan directamente en la manera de comunicarse de los colaboradores, trayendo como efecto que al seno de las organizaciones se genere ansiedad, principalmente debido a todo el tiempo que llevan en casa. Por ende, alcanzar un equilibrio entre la vida personal y laboral no es tarea fácil en estos tiempos, menos aún, cuando comunicarse se ha vuelto ambiguo.

Según (Frías, 2022), la productividad es vital dentro de las organizaciones porque permite crecer y al mismo tiempo aumentar la rentabilidad. Por otro lado, la productividad es el producto de las acciones que se deben realizar para alcanzar los objetivos y propiciar un ambiente laboral saludable. Para obtener una mejor productividad se debe considerar un plan estratégico, objetivos debidamente definidos, diseñar la propuesta única de valor, idear estrategias, esbozar los procesos y dejar bien en claro las políticas de la empresa.

El Covid-19 ha pausado la productividad de un modo significativo, entonces, si entendemos que la capacidad productiva de las personas va de la mano con las emociones, podemos deducir que cuando se muestran ansiosas, preocupadas, tristes o nerviosas, hacen que su nivel de productividad sea bajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2020 como se citó en Colina, Isea & Aldana, 2021), asevera que a causa del COVID-19 se ha observado un declive con tendencia baja en merma de horas laborales y poca productividad, lo cual ha traído consecuencias irreparables para las organizaciones, estas se manifiestan en la disminución de ganancias, descenso o despido de trabajadores e incremento del endeudamiento financiero de las organizaciones.

Por otro lado, el acrecentamiento de la productividad en América Latina como en la mayoría de las economías emergentes, es decisivo para disminuir la extensa brecha respecto de los niveles de vida de las economías desarrolladas. Por lo tanto, es fundamental entender que, para promover el crecimiento sostenido de la productividad, las autoridades deben acoger políticas apoyadas en un conocimiento más inclusivo de dicho crecimiento, que posibilite que todas las personas y empresas puedan extender su potencial productivo para de este modo posibilitar el crecimiento de la productividad a mayor grado; así como garantizar una distribución más justa de los ingresos.

A nivel internacional, la fuerza laboral parapetada en los Estados Unidos concibe a la comunicación efectiva como un beneficio para los trabajadores. Por tanto, Dynamic Signal (2019) en su estudio “Annual State of Employee Communication and Engagement” nos dice que en estos lares la fuerza laboral un 80% se siente estresada debido a que la comunicación es muy ineficaz dentro de la empresa. Por otro lado, un 63% dejó claro sentirse frustrado y al borde de abandonar su trabajo debido a falta de una comunicación efectiva, en tanto que el 70% se sintió agobiado pues, la comunicación e información fragmentada era deficiente. En este mismo estudio encontramos que el 36% de trabajadores, no saben dónde ubicar la información necesaria para poder cumplir con su trabajo.

A nivel nacional, (García, 2019), en la “III Conferencia anual de la Construcción” da a conocer que uno de los factores más alarmantes que causa problemas al interior del sector construcción en el Perú es el grado de productividad, pues en este rubro solo se llega a un 20%, lo cual se ubica distante del 60% óptimo que se demanda para aspirar lograr una actividad que se muestre más competitiva. Por otro lado, hace mención que la Cámara

Peruana de la Construcción debe tomar un rol prioritario para impulsar al sector, lo cual traerá consigo una mayor productividad y especialización en la mano de obra.

A nivel local, las empresas constructoras en la región Cajamarca no cuentan con una buena comunicación efectiva, es por esta razón que esto repercute en el rendimiento laboral y disminuye consecutivamente la productividad en la organización. Por lo tanto, se hace necesario optimizar la comunicación para que sea más efectiva al momento de transmitir el mensaje entre el líder y los colaboradores de la empresa, para así, obtener los resultados esperados y cumplir con las expectativas de la sociedad.

En la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC existen empleados capacitados y no capacitados a la vez, debido a la constante rotación de personal, lo que genera dificultades en cuanto a la gestión de proyectos, así como la capacidad de comunicación entre líderes y colaboradores, dificultando así la interacción y las relaciones de trabajo, porque los colaboradores no se enfocan en un solo objetivo, sino que desarrollan la implementación de los proyectos a su juicio y criterio, esto traerá consecuencias a largo plazo; tales como agrietamientos, roturas, caídas, deslizamientos y destrucción de las obras constructivas.

En cuanto a antecedentes internacionales, Rodas (2017) afirmó en su tesis titulada “Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo” que la comunicación efectiva es un factor de máxima importancia para las personas porque permite la interacción a través del envío y recepción de mensajes. El estudio, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, se realizó entre 35 trabajadores de una empresa dedicada a eventos y congresos en Quetzaltenango, entre hombres y mujeres de 18 a 40 años,

se les aplicó un cuestionario con preguntas abiertas que fue utilizado como herramienta para no delinear alternativas de respuesta, el diseño del estudio fue descriptivo. Se concluyó que existe una relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, al determinar que la transmisión de información es necesaria para garantizar la corrección de los empleados, por lo tanto, se recomienda un plan de mejora de los procedimientos de comunicación para las personas que laboran en puestos de trabajo en equipo.

Asimismo, Quero, Mendoza y Torres (2021), en su estudio titulado “Comunicación Efectiva y Desempeño Laboral en la Educación Básica” mencionan que tiene como objetivo medir la relación de las variables: Comunicación efectiva y desempeño laboral del administrador y sus respectivas dimensiones e indicadores. El diseño del estudio fue no experimental, transversal. Se realizó un censo, la población fue de 99 sujetos, de los cuales 9 pertenecían al personal administrativo y 90 pertenecían a las escuelas básicas de la parroquia Altagracia, localidad de Miranda, estado Zulia, se puede demostrar que existe una correlación positiva significativa al nivel 0.00 entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en la educación básica en la parroquia Altagracia del municipio Miranda, Estado Zulia -Venezuela.

Posteriormente, Escamilla, Segovia & Mendoza (2021) su artículo titulado “La comunicación efectiva como habilidad impulsora del Servicio al Cliente en el área de ventas en tiempos del Covid-19” enarbola como fin supremo investigar la relación que existe entre la comunicación efectiva como una habilidad que impulsa el buen servicio al cliente en los colaboradores del área de ventas. Se utilizó el método científico. La revisión de la bibliográfica fue el punto de partida para la conformación de las estructuras y la elaboración de la encuesta aplicada a una muestra de 81 gerentes del área de ventas de concesionarios

automotrices en tiempos de Covid-19. El modelo planteado fue una regresión lineal. Las encuestas se procesaron con SPSS Statistics para obtener los resultados. Y se concluyó según la prueba ANOVA y en los resultados  $t$  de los coeficientes el resultado fue una prueba de Fisher de 1.158 con una  $\beta = .783$   $p = .000$ . Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva entre la comunicación efectiva con el servicio al cliente.

Ortega, Cuascota, Pilataxi & Gualotuña (2018), en un apartado titulado “Liderazgo y productividad de las pequeñas y medianas empresas en Pichincha, Ecuador”, tienen como objetivo identificar características de los estilos de liderazgo utilizados por las PYMES de Ecuador Pichincha y su relación con la productividad. La información se recolectó mediante una encuesta en escala de Likert a 323 gerentes, propietarios o gerentes identificados en una muestra estratificada, con atribución proporcional. Los datos fueron procesados con los programas IBM SPSS 24 y Microsoft Excel. La prueba chi-cuadrado de Pearson concluye que existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la productividad. Los estilos democráticos mostraron una mayor correlación (0,742) en términos de productividad en comparación con otros estilos (dictatorial 0,17 y liberal 0,195). El liderazgo democrático es un aspecto fundamental en la gestión de un negocio en Pichincha donde se pueden lograr mejores resultados financieros.

Ordoñez, Salazar, Tapia y Pacheco (2020), en un artículo titulado “Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras”, discuten las percepciones de clima y satisfacción laboral y el talento humano, con el propósito de determinar el impacto en el desempeño de Investigación de enfoque cuantitativo sobre las empresas comerciales del sector ferretero de la ciudad de Machala. La recolección de datos pertenecía a un tercer sector dedicado a actividades de

compra y venta. La metodología utilizada fue diseñada sobre una base teórica y práctica (estudio) con la participación de 452 personas que laboran en empresas ferreteras. La evaluación de los hallazgos se realizó mediante la herramienta estadística SPSS. Los resultados muestran que el ambiente de trabajo afecta significativamente el desempeño laboral con una fuerte correlación de Pearson de 0,74, y la satisfacción laboral de los empleados afecta el desempeño laboral con una correlación de 0,566 el mismo que afecta de manera directa el desempeño laboral del talento humano.

En antecedentes nacionales contamos con Roncal y Zelada (2017) por su tesis de Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas titulada “La Comunicación Interna de los Trabajadores en una Empresa GAP de Trujillo en el año 2017 y su Impacto en el Desempeño”. El objetivo fue determinar cómo incide la comunicación interna en el desempeño de los empleados de la empresa Gerencia de Avance Profesional de la Ciudad de Trujillo, para proponer soluciones que ayuden a mejorar la motivación y productividad de los empleados es necesario determinar cómo incide la comunicación interna en la empresa y en el desempeño en la gestión de la promoción profesional. Por lo tanto, se concluyó que la comunicación interna tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados en la empresa GAP, con un 54,3% moderado. Los éxitos alcanzados en el desempeño laboral son continuamente motivadores y apoyan de manera óptima los canales de comunicación estratégica.

Montes (2021), en un trabajo sobre la elección de la carrera de ciencias de la comunicación, titulado “Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores del municipio de Sachaca, Arequipa 2019”, explora cómo es la comunicación interna y la productividad laboral entre el Personal que labora en la municipalidad distrital de Sachaca,

Arequipa 2019. De igual forma, en base a los datos obtenidos para el análisis, encontramos que la comunicación interna se encuentra en el nivel intermedio de 62.71 y la buena productividad laboral se encuentra en el nivel intermedio de 57.63%. Propone la implementación de un sistema de comunicación interna clara y concisa que permita el contacto oportuno con todo el personal administrativo con el fin de incrementar la productividad laboral en la entidad.

Montenegro (2020) en su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración “Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020” consideró como objetivo fundamental establecer la relación que existe entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020. En base a los resultados obtenidos en este trabajo se da por aceptada la hipótesis general que determina que existe relación directa media entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, puesto que los resultados indicaron que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.655, con significancia de 0.001, el mismo que hizo posible aceptar la hipótesis alternativa antes descrita, por tanto, rechazar la hipótesis nula.

Contreras (2019) en su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración “La comunicación efectiva y la eficiencia productiva de los trabajadores del grupo inmobiliario TyC – San Isidro 2018” se propuso demostrar la relación entre la comunicación efectiva y la eficiencia productiva de los trabajadores en el grupo inmobiliario TyC, San Isidro, 2018. Considerando la hipótesis general con la cual se debe comprobar la comunicación efectiva y su relación con la eficiencia productiva se ha obtenido una relación de ( $Rho=0.712$ , Sig. (Bilateral)=0.000 ( $p \leq 0.05$ )) con el estadígrafo de Spearman,



concluyendo que existe un nivel de correlación significativo entre las variables, se arguye que, a mayor manejo de la comunicación efectiva, entonces, se incrementa la eficiencia productiva; la significancia obtenida es de 0.000 entonces se ha rechazado la hipótesis nula y aceptado la alterna, lo que confirma que existe relación entre las variables de estudio.

Martínez (2017) en su tesis titulada “Influencia de la productividad en la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum Plus SAC – Trujillo del año 2017” se propone determinar la influencia de la productividad en la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum Plus SAC del año 2017. Igualmente, se deja ver que existe relación directa y significativa entre la productividad y la calidad de servicio, determinado por el grado de relación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.623) con un  $p - \text{valor} = 0.001 < 0.05$ , por lo tanto, es significativa. Asimismo, el 36% de los participantes mencionan estar de acuerdo en que cuentan con material informativo para realizar sus actividades que son insumo para medir la productividad, y el 64% considera su trabajo eficiente teniendo en cuenta las funciones diarias que realiza hacia los clientes.

En antecedentes locales tenemos a Plasencia (2020) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración titulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú express E.I.R.L de Cajamarca, 2020” se propuso como objetivo establecer la relación entre la Comunicación Organizacional Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, 2020. Los resultados obtenidos dan cuenta que el 25% de colaboradores que opina que, la comunicación ascendente es casi nula, se muestran de acuerdo con que exista un buen desempeño laboral en la empresa, además se constató que existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los

colaboradores con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.663 que la comunicación organizacional interna y sus distintas formas de transmitir información dentro de una organización.

Asimismo, Goicochea (2020) en su trabajo de investigación con el que optó el título de licenciado en Administración titulada “Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca - 2020” mostró como objetivo establecer la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020. Con los resultados obtenidos estamos en condición de aceptar la hipótesis de investigación que precisa que existe relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Los resultados dan evidencia que existe correlación entre las variables de Comunicación efectiva y desempeño Laboral, teniendo así que la Correlación de Pearson es de 0,749 que indica que 74.9% de los datos están altamente correlacionados, esto nos da a entender que la atracción entre ambas variables es fuerte.

Quiroz & Vásquez (2021) en su tesis titulada “Relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa MOTOCORP Cajamarca, 2020” considera como objetivo fundamental determinar la relación existente entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa MOTOCORP Cajamarca en el año 2020. Asimismo, se deja en claro que una de las principales razones por las que se opta por una investigación correlacional y no por una investigación experimental es por la existencia de una relación causal entre sus variables. Además, en concordancia con el

objetivo general la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman es de  $Rho = 0.854$ , dejando en evidencia una correlación positiva muy fuerte, lo que da pie a precisar que sí existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa MOTOCORP Cajamarca en el año 2020.

Chávez & Huamán (2018) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración titulada “Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018” en el que se diseñó como objetivo establecer la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018. Además, la presente es una investigación no experimental, transversal – correlacional, pues se propone establecer la relación entre dos variables en un momento determinado sin haber manipulado de manera deliberada las mismas. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, pues el coeficiente Pearson obtuvo un valor de 0.585, y a su vez mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,11, siendo este valor menor que el nivel de significancia igual al 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ). Por lo tanto, se está en condiciones de aseverar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018. Por lo que la hipótesis se aprueba.

Paredes & Zuloeta (2019) en su tesis para optar el título de licenciado en Administración titulada “La relación del clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH Macc E.I.R.L. en el periodo 2019”.

Enarbola como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

De la lectura del mismo podemos afirmar que, este trabajo es claramente no experimental, así que el comportamiento y desenvolvimiento de los colaboradores en su ambiente de trabajo se ve manifestado en su desempeño y cumplimiento de diligencias organizacionales señaladas. Por lo tanto, se determinó que, sí existe relación entre Clima Organizacional y la Productividad Laboral, de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L, en el periodo 2019. En correspondencia con el objetivo general de la misma, sometidos a la prueba estadística de Pearson, se establece una correlación (0.346), lo que deja en evidencia que existe una relación directa y significativa entre las dos variables planteadas.

En general, desde la perspectiva del sistema de productividad e innovación, se han creado diversos programas e intervenciones con el objetivo de brindar servicios públicos que permitan a las empresas avanzar hacia la mejora de la productividad. La mayoría de estos esfuerzos aún requieren la madurez necesaria para tener un impacto oportuno y efectivo en un tipo de negocio tan especial.

La presente investigación se fundamenta en el aporte y concurso de diversos autores, en relación a la variable comunicación efectiva, (Castro, 2022) argumenta que es uno de los desafíos más trascendentales para todo ejecutivo y más aún para los líderes de proyectos a fin de lograr que las cosas se hagan bien, ya que no se trata simplemente de enviar un mensaje, sino que implica el entendimiento por parte de quien o quienes reciben el mensaje.

Por otra parte, (Castro, 2022), asevera que la comunicación efectiva se considera como un tipo de comunicación en la cual se trata que la persona que emite el mensaje lo

realice de forma objetiva, clara y directa; que no dé lugar a desconciertos o malos entendidos, busca que quien recibe el mensaje contraste la información en procesos le sean entendible y de este modo estar en condiciones de brindar retroalimentación sobre lo que ha comprendido. La comunicación efectiva se sintetiza en que lo valioso del proceso no es lo que digo, sino lo que entiende mi interlocutor.

Otros autores definen a la comunicación efectiva como:

Koontz & Weihrich (2004) asevera que la comunicación efectiva, se establece como una herramienta que viabiliza a la organización para nutrirse de información en la consecución de los objetivos, provocando a su vez las prestezas y la proyección de una imperecedera imagen hacia el entorno.

Para Martínez (2020) La comunicación efectiva debe entenderse como comunicación veraz y correcta y puede aplicarse en cualquier medio o forma, se limita a conversaciones, anuncios, tesis o correo electrónico. Es un mecanismo básico en una organización que puede garantizar que pueda funcionar sin problemas, sin una comunicación efectiva, la organización o negocio se ve envuelto en el caos y el desorden, lo que hace que funcione de manera ineficiente.

Ortiz (2021) afirma que la comunicación efectiva es un proceso de transmitir ideas, pensamientos, sabiduría e información, pero de manera comprensible, logrando así que el mensaje sea recibido de acuerdo a la idea original que lo encabeza. Sus características más destacadas son la claridad, la empatía y la escucha activa.

## Importancia de la comunicación efectiva

(Estela, 2020), menciona que la importancia de la comunicación efectiva se ve con claridad en el ámbito empresarial donde puede hacer la diferencia a la hora de fomentar la productividad, pero también para que los equipos y recursos humanos trabajen correctamente y en forma complementaria.

## Teorías de la comunicación efectiva

Teoría de la trasmisión de mensajes: Nace en base al estudio de la comunicación de masas es considerada una de las primeras teorías de la comunicación, fue publicada en el año 1948 por Harold Laswell en su artículo “Estructura y función de la comunicación en la sociedad”. Esta teoría detalla un acto de comunicación, el cual especifica: quién lo dijo, qué se dijo, en qué canal esté dicho, a quien se le dijo, y con qué efecto se dijo. El objetivo era establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos. (Fernández & Mendo, 2013)

Teoría matemática de la comunicación: fue introducida por Claude Shannon y Warren Weaver en el año 1948. Dícese que esta teoría corresponde a una línea de las matemáticas y computación, su principal objetivo estriba en realizar el estudio de la entrega y el debido procesamiento de datos (Baecker, 2017).

Teoría de la comunicación circular: Presentada por Schramm en el año 1954 tomando como base a Osgood. Esta teoría concentra su atención en los actores de la comunicación tratándolos como puntos de origen y destino idénticos.

En esta teoría predomina la perspectiva psicolingüística de Osgood, que

tiende a confundir a los actores de la comunicación con los participantes en un diálogo, por ende, hacen que la teoría sea esencialmente útil para realizar el estudio de la comunicación interpersonal, pero no es de mucha utilidad para el llevar acabo el estudio de la comunicación colectiva o de masas (Fernández & Mendo, 2013).

### Tipos de comunicación

Según (EAE Business School, 2016), los tipos de comunicación efectiva son los siguientes:

- La comunicación formal: La propia entidad establece cuál es el protocolo habitual de expresión de mensajes contextualizados en esta tipología cuyo nombre remite al vínculo que tienen los protagonistas de esta comunicación, ya que este intercambio de mensajes se produce en un entorno formal. Una colaboración que puede llevarse a cabo tanto en un diálogo presencial como en un soporte escrito a través de un correo electrónico.
- La comunicación informal: Mientras que el guion de expresión formal presenta un esquema asociado a los trámites indicados para cada caso, esta realidad también se completa con la perspectiva de aquellos datos que surgen de forma directa en la convivencia cotidiana durante el tiempo de oficina. Esta experiencia también contribuye a la creación de un equipo coordinado a partir del conocimiento que cada uno tiene de los demás.
- La comunicación ascendente: Por medio de la visualización jerárquica del organigrama de la entidad es posible identificar la dirección que sigue un tipo de

comunicación en la que el emisor traslada una propuesta a un responsable directo. En este tipo de interacción, un subordinado lleva una información a aquellos profesionales que desempeñan un puesto de mayor responsabilidad. Un trabajador puede exponer este planteamiento por motivación propia.

- La comunicación descendente: Imagina, por ejemplo, el momento en el que un líder mantiene una reunión importante con su equipo para abordar un asunto específico. Este tipo de argumentación que puede llevar el formato de una indicación clara que es trasladada al grupo de trabajo enriquece el mapa empresarial en términos de palabra, escucha, empatía y comprensión. Por medio de este acompañamiento, cada uno realiza su labor con mayor autoconfianza al no tener dudas respecto a las premisas principales en el inicio de un nuevo reto.
- La comunicación lateral: La dirección de un mensaje no solo puede ser ascendente o descendente, sino también horizontal. Así ocurre cuando el director de un departamento tiene un encuentro con los compañeros de otras áreas de la misma empresa. Gracias a este tipo de colaboración pueden avanzar en la dirección de un objetivo común los responsables de un proyecto que, aunque forman parte de distintos departamentos tienen la misma posición jerárquica en el conjunto. En la vinculación existente entre el emisor de un mensaje y el receptor del mismo no solo es positivo atender a la naturaleza propia de esas palabras, sino también al contexto que remite a la posición de ambos en la empresa de la que forman parte.



## Dimensiones de la comunicación efectiva

Según Bateman & Esnell (2009) argumentan que la comunicación efectiva se dimensiona en habilidades comunicativas, funciones de la comunicación efectiva, los canales formales de la comunicación y barreras de la comunicación, las cuales se describen a continuación:

1. **Habilidades comunicativas:** habilidad demostrada para comunicarse efectivamente hace a un candidato más atractivo y lo distingue de los demás. Pueden hacerse muchas cosas por mejorar las habilidades personales de comunicación tanto en la función del emisor como en la de receptor.
2. **Funciones de la comunicación:** La comunicación será efectiva si “se sabe tomar decisiones en grupo, compartir la visión, coordinar trabajo, motivar al empleado, saber controlar y dirigir equipos y compartir información o ideas clara y convincentes.
3. **Canales formales de la comunicación:** Los canales de la comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o dentro de las responsabilidades de las tareas definidas por la organización.

En cuanto a la variable productividad, se basa en el aporte de Santaella (2021) en su publicación “¿Qué es la productividad?, ¿cómo se calcula y qué efectos tiene sobre la empresa?” menciona que la productividad es un indicador económico que nos permite calcular y evaluar la capacidad que tiene la empresa de utilizar sus recursos disponibles para producir bienes o servicios rentables.

Otros autores definen a la productividad como:

Belcher (1991), en su obra “Productividad Total” nos esboza una idea más simple sobre Productividad indicando que no es otra cosa que la relación entre lo que produce una organización y los recursos que se necesitan para tal producción.

Según Núñez (2007) la idea de productividad ha crecido a lo largo del tiempo y hoy por hoy se cuenta con diversas definiciones sobre ella, así mismo, los factores que la conforman han evolucionado junto a la idea original, empero, se identifican ciertos elementos como constantes, a saber, son: la producción, el hombre y el dinero.

Para (Martínez, 2007) la productividad se constituye en un indicador que es capaz de mostrar lo bien que se utilizan los recursos de cierta economía en la producción de bienes y servicios; que a su vez se entiende como la relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, haciendo notar la eficiencia con que los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son empleados para generar bienes y servicios. Por lo mencionado, la productividad puede entenderse como un modelo de lo bien que se han amalgamado y utilizado los recursos para optimizar los resultados específicos obtenidos.

#### Importancia de la productividad

(Uriarte 2019) menciona que, la importancia de la productividad se considera que el único camino para que una empresa u organización aumente su rentabilidad es elevando su productividad. Para ello se utilizan métodos y se optimizan tiempos de trabajo.

#### Teorías de la productividad

Teoría X: Impulsada por Douglas McGregor en el año 1960, esta teoría nos da a entender que las personas perciben el trabajo como una obligación.

Entiéndase entonces que, las personas precisan que los obliguen, vigilen, rijan y amenacen con sanciones para que puedan desplegar esfuerzos que les permitan el logro los objetivos de la organización (López, 2001).

Teoría Y: Impulsada por Douglas McGregor en el año 1960, según esta teoría los directivos perciben que sus empleados ven al trabajo como un espacio de satisfacción, por lo tanto, harán esfuerzos por obtener los mejores resultados para la organización, de este modo entonces, las empresas deben potenciar las aptitudes de sus trabajadores para favorecer los resultados (López, 2001)

Teoría Z: Desarrollada por Willam Ouchi en el año 1981, conocida como “método japonés” aquí se plantea la humanización del trabajador, si se tienden los canales adecuados para una buena relación jefe – empleado, entonces el efecto se traduce en los altos índices de productividad. (Economía en casa, 2021).

### Tipos de productividad

Según (Uriarte 2019), los tipos de productividad son los siguientes:

Productividad laboral: También se denomina productividad por hora trabajada. Es aquella que se establece en un parámetro de horas determinadas (por ejemplo “X” cantidad de productividad por hora trabajada).

- Productividad total: Toma en cuenta todos los factores que intervienen en la producción.
- Productividad marginal: Es el producto que se obtiene al realizar una modificación en una de las variables o factores que se tienen en cuenta para la productividad. Por ejemplo, cuando se aumenta la cantidad de personal o

el número de maquinarias necesaria para determinada labor y se disminuye así el tiempo de elaboración.

### Dimensiones de la productividad

Hernández (2001), manifiesta que a medida que pasa el tiempo la productividad es más compleja, por lo que se consideró tres dimensiones para evaluarla, las cuales se describen a continuación:

1. Dimensión técnica: Define la productividad en términos técnicos, como la cantidad de producto obtenido por unidad de factor o factores utilizados para lograrla, medio en términos. Para medir la productividad se relacionan cada uno de los factores que se emplean, la más común de estas medidas es la productividad del trabajo, la cual se mide como el número de unidades de producto obtenido por hora. Teniendo los siguientes indicadores:
  - Eficiencia: La eficiencia significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada. “Por lo tanto, el indicador de eficiencia es entendido como relación entre el tiempo, los recursos invertidos y los logros obtenidos. Alcanza su mayor nivel al hacerse un uso óptimo de recursos disponibles, alcanzando los logros esperados.
  - Efectividad: El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es hacer bien, mientras que la efectividad es conseguir el objetivo. Por lo

que el indicador de efectividad expresa la relación entre lo logrado y lo programado, en cuanto a metas.

- Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

2. Dimensión económica: En este sentido la productividad es la maximización de los bienes producidos, mediante la eficaz interrelación, tales como trabajo, capital, administración, entre otros. Teniendo los siguientes indicadores:

- Rentabilidad: es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

- Economicidad: Es el fin de lograr la cantidad máxima producida con gastos mínimos. La Economicidad mide la adecuación de las decisiones microeconómicas de producción; la Productividad mide los efectos de dichas decisiones. La Economicidad mide la adecuación de los costes a los ingresos, la Productividad mide las cantidades de los factores en relación a la unidad de producto. La Economicidad tiene un carácter normativo y cualitativo; La Productividad tiene un carácter cuantitativo Economicidad y Productividad pueden evolucionar de forma distinta.

3. Dimensión social: Menciona que la productividad no es solo un conjunto de relaciones técnicas y económicas, sino esencialmente; una forma de organizar la actividad productiva eficientemente; considera las relaciones sociales y acepta que el mejoramiento de la productividad debe traducirse en bienestar. Teniendo los siguientes indicadores:
- Calidad de atención al usuario: La calidad de atención refleja que el trabajador se siente identificado con la organización, ya que muestra interés en brindarle comodidad e informarle acerca de los servicios de la municipalidad, de esa manera la organización representa el aumento de productividad.
  - Relación interpersonal internas: La buena relación entre los colaboradores generará el trabajo en equipo, de esa manera se contribuirá a incrementar la productividad de la empresa en un trabajo en conjunto.
  - Calidad de vida del trabajador: Con la mejora en la productividad y el incremento de la rentabilidad se determina que la calidad de vida de los trabajadores mejorara y de esa manera podrán satisfacer sus necesidades. Y este contribuirá a que el trabajador se sienta identificado con la organización.

Por otra parte, para la investigación se plantea el siguiente problema general, ¿Cómo se relaciona la comunicación efectiva con la productividad de los trabajadores de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021? y los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre habilidades comunicativas y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?

- ¿Cuál es la relación entre funciones de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?
- ¿Cuál es la relación entre canales de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?

En la presente investigación se ha planteado el objetivo general: determinar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021 y los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la relación entre habilidades comunicativas y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre funciones de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.
- Determinar la relación entre canales formales de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

La investigación tiene como hipótesis principal: existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021, dicha hipótesis permite responder al problema planteado dentro de la investigación, el cual fue constatada por el estudio.

Asimismo, la investigación cuenta con las siguientes hipótesis específicas:

- Existe una relación significativa entre las habilidades comunicativas y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

- Existe una relación significativa entre las funciones de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.
- Existe una relación significativa entre los canales formales de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.



## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo como lo muestra Rodríguez Peñuelas (2010), un enfoque cuantitativo que se enfoca en los hechos o causas de los fenómenos sociales, con poca atención a los estados subjetivos de los individuos. Este enfoque utiliza cuestionarios, inventarios y análisis demográficos para generar números, que pueden analizarse estadísticamente para verificar, aprobar o refutar relaciones entre variables definidas operacionalmente. Además de presentar regularmente los resultados de estudios cuantitativos respaldados por tablas estadísticas, gráficos, y análisis numérico.

De tipo correlacional puesto que, tal como lo indica Ortiz (2015), la investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, se caracterizan porque primero miden las variables y mediante prueba de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación, aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales.

Por otro lado, la investigación es prospectiva, para realizar un análisis y tener una idea de lo que puede suceder en el futuro, asimismo; es transversal, según Sampieri H. (2010), los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Asimismo, la investigación realizada es de diseño no experimental, debido que en esta investigación no tienen ningún control sobre las variables que ellas intervienen, existe una relación directa de lo que se pretende alcanzar y solucionar los problemas presentes en

dicha investigación, los elementos involucrados son tal y como son, sin manipular ningún dato, los cuales nos permitirán analizar la situación actual de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, delimitado y asequible, que constituirá el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios establecidos (Arias et al.2016).

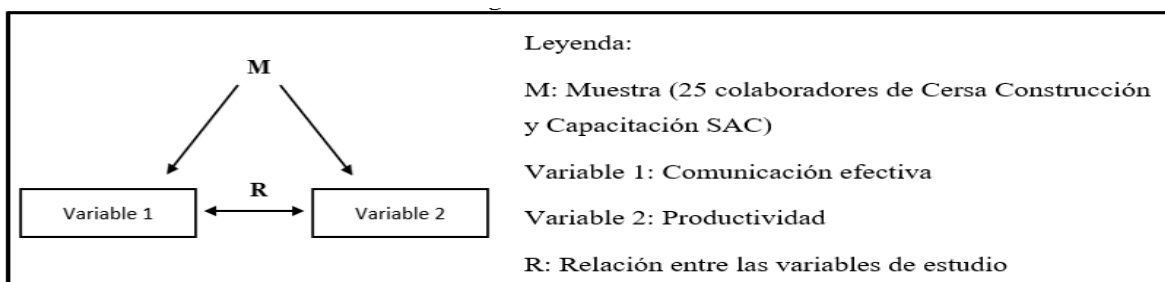
En la presente investigación se consideró que es una población finita, puesto que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio, el cual está conformado por 25 colaboradores en planilla, al mes de septiembre de Cersa Construcción y Capacitación SAC 2021.

(López, 2018) considera que una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos, esto se encargan de recoger datos, ordenarlos y analizarlos.

Por lo tanto, al ser una población pequeña y limitada, se consideró como muestra a los 25 colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC 2021, utilizando el método de muestreo no probabilístico.

## Figura 1

### Esquema de investigación



*Nota: Relación de las dos variables a investigar*

La técnica que empleó fue la encuesta. Esta modalidad de la técnica de la encuesta, consiste en formular un conjunto sistémico de preguntas escritas, en una cedula que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad fue recopilar información para verificar la hipótesis del trabajo. Y el instrumento empleado es el cuestionario y será aplicada a la muestra del estudio, es decir, a los colaboradores de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC.

El cuestionario contiene siete ítems para la primera variable (Comunicación efectiva). Siendo el instrumento diseñado en base a la escala de Likert, donde muestra las alternativas; Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Ver tabla 1.

**Tabla 1**

*Instrumento de la variable comunicación efectiva*

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
Instrumento	Cuestionario de comunicación efectiva
Autor	Katherine Lisseth Saldaña Lombardi
Año	2021
Objetivo	Evaluar la variable comunicación efectiva
Dimensiones	Habilidades comunicativas, funciones de la comunicación, canales formales de la comunicación
N° de Ítems	7 preguntas estructuradas
Población	25 trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC.

*Nota: muestra el instrumento de la variable comunicación efectiva*

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que: se considera un instrumento válido cuando mide con tal precisión y, por tanto, permite extraer los datos necesarios para el estudio de variables.

Dicho instrumento fue sometido a juicio de tres expertos, el cual fue realizado por Saldaña (2021) en su investigación, obteniendo un 97.33% de promedio de validación de la variable comunicación efectiva.

Confiabilidad hace referencia al nivel con el cual los cuestionarios permiten la obtención de datos coherentes con relación a lo que se desea investigar, para medir el nivel de confiabilidad se utilizó el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach (Hernández & Mendoza, 2018).

Con finalidad de determinar el nivel de fiabilidad, el instrumento de recolección de datos fue sometido al coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se detallan a continuación: Ver tabla 2.

## Tabla 2

### *Estadística de fiabilidad Comunicación efectiva*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,704	7

*Nota: muestra la fiabilidad de la prueba piloto.*

El cuestionario contiene ocho ítems para la segunda variable (Productividad). Siendo el instrumento diseñado en base a la escala de Likert, donde muestra las alternativas; Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). Ver tabla 3.

**Tabla 3**

*Instrumento de la variable productividad*

<b>Elementos</b>	<b>Descripción</b>
Instrumento	Cuestionario de productividad
Autor	Edwin Javier Miranda Jambo
Año	2021
Objetivo	Evaluar la variable productividad
Dimensiones	Técnica, social y económica
N° de Ítems	8 preguntas estructuradas
Población	25 trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC.

Nota: muestra el instrumento de la variable productividad

Dicho instrumento fue sometido a juicio de tres expertos, el cual fue realizado por Miranda (2021) en su investigación, obteniendo un 97.33% de promedio de validación de la variable comunicación efectiva. Con finalidad de determinar el nivel de fiabilidad, el instrumento de recolección de datos fue sometido al coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, cuyos resultados se detallan a continuación: Ver tabla 4.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad de la variable productividad*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,704	7

Nota: muestra la fiabilidad de la prueba piloto.

Para la recolección de datos se realizó por el método no probabilístico – por muestreo intencional o de conveniencia, debido a que, el investigador es quien selecciona de manera intencional a las personas de su población, seguidamente se seleccionó los instrumentos con su validez y confiabilidad respectivamente lo cual nos permitirá alcanzar los datos que se busca en la investigación. Posteriormente se procedió a la aplicación de los instrumentos de las variables comunicación efectiva y productividad. Por último, los cuestionarios desarrollados por los trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, fueron debidamente numerados y revisados para verificar que hayan sido llenados de manera correcta para así poder obtener buenos resultados.

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el SPSS para poder obtener la base de datos, posteriormente para la contratación de la hipótesis se utilizó la Prueba del Chi cuadrado, además, se aplicó Rho Spearman para medir la correlación entre las variables comunicación efectiva y productividad, debido a que la muestra está compuesta por menos de 50 elementos (trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC) se utilizó Shapiro Wilk.

Finalmente, la investigación consideró aspectos éticos relacionados a la Universidad Privada del Norte, el cual se fundamenta a través de su normatividad tal y como lo señal Velarde, Andrés (2016) en la resolución rectoral N° 104-2016-UPN-SAC:

**Respeto a la autonomía:** El investigador de la UPN, debe respetar la autonomía y los derechos fundamentales de las personas, así como proteger las de aquellas que son vulnerables. Estas personas necesitan la autorización de un tutor o un representante legal para poder participar en la investigación.

**Responsabilidad:** el investigador de la UPN, debe respetar el principio de la prioridad intelectual o propiedad de datos, cuando la investigación se realice en colaboración con otros investigadores e instituciones.

**Justicia:** El investigador de la UPN, debe considerar llegar a un acuerdo con cada individuo, sin vulnerar sus derechos, al mismo tiempo se debe buscar lo correcto, a través de la moral que cada persona tiene desde que comienza su uso de razón.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se detalla los resultados obtenidos en la investigación desarrollada en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC 2021, los instrumentos fueron aplicados y procesados estadísticamente a través de la aplicación del SPSS, para obtener los siguientes resultados de las variables de Comunicación efectiva y Productividad.

Siendo un total de 7 ítems para la variable Comunicación efectiva, y 8 ítems para la variable productividad.

Se realizó la prueba de normalidad como primer procedimiento en el análisis de datos, se realizó la prueba de Shapiro Wilk, con la finalidad de saber si la distribución es normal o no: Ver tabla 5.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

<b>Prueba de normalidad</b>			
	<b>Shapiro Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. (p. valor)</b>
<b>Comunicación efectiva</b>	,895	25	,014
<b>Productividad</b>	,921	25	,053
<b>Habilidades comunicativas</b>	,905	25	,024
<b>Funciones de la comunicación</b>	,960	25	,418
<b>Canales formales de la comunicación</b>	,898	25	,017



<b>Técnica</b>	,891	25	,012
<b>Económica</b>	,890	25	,011
<b>Social</b>	,926	25	,071

Nota: información obtenida del spss

Los datos obtenidos nos permitirán comprobar el nivel de significación, Si Sig. P-valor es  $\geq 0,05$  las distribuciones son normales, Si Sig. P-valor  $< 0,05$  la distribución no es normal. Por lo tanto, la variable de productividad, la dimensión de las funciones de la comunicación y la dimensión social son distribuciones normales porque son mayores que 0,05; mientras que la variable de comunicación efectiva, la dimensión de habilidades comunicativas, la dimensión de canales de formación de la comunicación, dimensión técnica y dimensión económica no son normales porque son  $< 0,05$ . Como una es normal y la otra no es normal por lo que usaremos el coeficiente de correlación de Spearman. Ver tabla 6.

### Tabla 6

*Grado de Relación según coeficiente de Correlación Spearman*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil

- +0.11 a +0.50 Correlación positiva media
- +0.51 a +0.75 Correlación positiva considerable
- +0.76 a +0.90 Correlación positiva muy fuerte
- +0.91 a +1.00 Correlación positiva perfecta

Nota: Información obtenida Hernández Sampieri y Fernández Collado,2014.

**Para el objetivo general: Identificar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.**

**Tabla 7**

*Relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC*

			Comunicación efectiva	Productividad
Rho de Spearman	<b>Comunicación efectiva</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.230
	<b>Productividad</b>	N	25	25

Nota: Datos obtenidos al haber aplicado formulas en el SPSS

Como se aprecia en la tabla 7 la correlación de Rho de Spearman, entre las variables de comunicación efectiva y productividad de los colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, es de 0,230; esto determina que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media según la tabla 6. Es por ello que podemos interpretar, de acuerdo a los encuestados, que a mayor comunicación efectiva mayor productividad, a través de un proceso de transmisión de ideas, pensamientos, sabiduría e información, se puede utilizar de

manera eficaz y eficiente los recursos para la producción, permitiendo alcanzar a los objetivos laborales.

Para la realizar la contrastación de las hipótesis, se utilizó el Chi cuadro, el cual se detalla a continuación:

### **Tabla 8**

#### *Chi cuadrado de la hipótesis general*

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	,022

Nota: relación de las dos variables (comunicación efectiva y productividad) para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis

Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0,022 < 0,05$ ) rechazamos la hipótesis nula: existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021 y aceptamos la hipótesis alternativa: no existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

**Para el objetivo específico 1: Identificar la relación entre las habilidades comunicativas y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.**

**Tabla 9**

*Relación entre la Habilidades comunicativas y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC*

		Habilidades comunicativas	Productividad
Rho de Spearman	<b>Habilidades comunicativas</b>	Coefficiente de correlación	.149
	<b>Productividad</b>	N	25

Nota: Datos obtenidos al haber aplicado formulas en el SPSS

Como se aprecia en la tabla 9 la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión de habilidades comunicativas y la variable de productividad de los colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, es de 0,149, esto determina que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media según la tabla 6. Demostrando así, que las habilidades comunicativas, de los colaboradores encuestados; muestran que, a través de la empatía, percepción, comprensión, y recepción alcance a un sistema de comunicación interno, el cual les permite un contacto oportuno al momento de incrementar la productividad.

**Tabla 10**

*Chi cuadrado de la hipótesis específica 1*

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	,681

Nota: relación de las dos variables (habilidades comunicativas y productividad) para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis

Como el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0,681 > 0,05$ ) aceptamos la hipótesis nula: existe una relación significativa entre las habilidades comunicativas y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021, y rechazamos la hipótesis alternativa: no existe una relación significativa entre las habilidades comunicativas y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

**Para el objetivo específico 2: Identificar la Relación entre la Funciones de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC**

**Tabla 11**

*Relación entre la Funciones de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC*

			Funciones de la comunicación	Productividad
Rho de Spearman	<b>Funciones de la comunicación</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.185

<b>Productividad</b>	N	25	25
----------------------	---	----	----

Nota: Datos obtenidos al haber aplicado formulas en el SPSS

Como se aprecia en la tabla 11 la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión de Funciones de la comunicación y la variable de productividad de los colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, es de 0,185, esto determina que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media según la tabla 6. Visualizando así que los encuestados, practican las funciones de informar, entender, motivar, persuadir, expresar, etc., al momento de emitir y recibir un mensaje, permitiendo evidenciar que a través de las funciones se evita las barreras de comunicación.

### Tabla 12

*Chi cuadrado de la hipótesis específica 2*

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	,752

Nota: relación de las dos variables (funciones de la comunicación y productividad) para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis

Como el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0,752 > 0,05$ ) aceptamos la hipótesis nula: existe una relación significativa entre las funciones de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021 y rechazamos la hipótesis alternativa, no existe una relación significativa entre las funciones de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

**Para el objetivo específico 3: Identificar la Relación entre la Canales formales de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC**

**Tabla 13**

*Relación entre la Canales formales de la comunicación y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC*

		Canales formales de la comunicación	Productividad
	<b>Canales formales de la comunicación</b>	1.000	.125
Rho de Spearman	<b>de Productividad</b>	de correlación	
	<b>Productividad</b>	N	25

Nota: Datos obtenidos al haber aplicado formulas en el SPSS

Como se aprecia en la tabla 13 la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión de Canales formales de la comunicación y la variable de productividad de los colaboradores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, es de 0,125, esto determina que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media según la tabla 6. Determinando así, que los colaboradores manejan canales formales de comunicación, para informar, solucionar, solicitar, etc., para obtener un mejor control de la productividad.

**Tabla 14***Chi cuadrado de la hipótesis específica 3*

---

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	,066

---

Nota: relación de las dos variables (canales formales de la comunicación y productividad) para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis.

Como el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0,066 > 0,05$ ) aceptamos la hipótesis nula: existe una relación significativa entre los canales formales de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021 y rechazamos la hipótesis alternativa: no existe una relación significativa entre los canales formales de la comunicación y la productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Por lo tanto, se compararon la compatibilidad o diferencias entre la investigación y los antecedentes citadas en el estudio.

Con los resultados obtenidos en la investigamos podemos decir que para contrastar el objetivo general utilizamos la prueba de correlación Rho de Spearman que nos brinda un valor de 0,230; determinando que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media; además para el nivel de significancia de la hipótesis general se optó por realizarlo mediante la prueba del Chi-cuadrado de Pearson que nos brinda 0,022 el cual es menor 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, y podemos concluir que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Por lo que se coincide con Martínez (2017) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración titulada “Influencia de la productividad en la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum Plus SAC del año 2017” determinar la influencia de la productividad en la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum Plus SAC del año 2017. Asimismo, se observa que existe relación directa y significativa entre la productividad y la calidad de servicio, demostrado por el grado de relación moderada, entre las variables, con un Rho de Spearman de (0.623) con un  $p - \text{valor} = 0.001 < 0.05$ , por lo tanto, es significativa. Del mismo modo se coincide con Contreras (2019) en su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración “La comunicación efectiva y la eficiencia productiva de los trabajadores del grupo inmobiliario TyC – San Isidro 2018”

se propuso demostrar la relación entre la comunicación efectiva y la eficiencia productiva de los trabajadores en el grupo inmobiliario TyC, San Isidro, 2018. Concluyendo que existe un nivel de correlación significativo entre las variables, se arguye que, a mayor manejo de la comunicación efectiva, entonces, se incrementa la eficiencia productiva, debido a que los resultados indicaron que se obtuvo ( $Rho=0.712$ , Sig. (Bilateral)= $0.000$  ( $p \leq 0.05$ )) con el estadígrafo de Spearman.

Ahora bien, para el objetivo específico 1 igualmente se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman que nos brinda un valor de  $0,149$ ; determinando que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media; además para el nivel de significancia de la hipótesis general se optó por realizarlo mediante la prueba del Chi-cuadrado de Pearson que nos brinda  $0,681$  el cual es mayor que  $0,05$ ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternativas, y puede concluir que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Por lo que se coincide con Montenegro (2020) en su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en administración “Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020” consideró como objetivo fundamental establecer la relación que existe entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020. Concluyendo que existe relación directa media entre la comunicación efectiva y el control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020, puesto que los resultados indicaron que se obtuvo una correlación de Spearman de  $0.655$ , con significancia de  $0.001$ . Del mismo modo se coincide con Ordoñez, Salazar, Tapia y Pacheco (2020), en un artículo titulado “Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento

humano de las empresas comercializadoras”, donde se concluye que el ambiente de trabajo afecta significativamente el desempeño laboral con una fuerte correlación de Pearson de 0,74, y la satisfacción laboral de los empleados afecta el desempeño laboral con una correlación de 0,566 el mismo que afecta de manera directa el desempeño laboral del talento humano.

Asimismo, para el objetivo específico 2 se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman que nos brinda un valor de 0,149; determinando que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media; además para el nivel de significancia de la hipótesis general se optó por realizarlo mediante la prueba del Chi-cuadrado de Pearson que nos brinda 0,752 el cual es mayor que 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternativas, y se puede concluir que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Por tanto, se coincide con Plasencia (2020) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración titulada “Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú express E.I.R.L de Cajamarca, 2020”, constatando existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional Interna y el desempeño Laboral de los colaboradores con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de 0.663 que la comunicación organizacional interna y sus distintas formas de transmitir información dentro de una organización. De igual manera se coincide con Goicochea (2020) en su trabajo de investigación con el que optó el título de licenciado en Administración titulada “Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca 2020”, donde los resultados dan evidencia que existe correlación entre las variables de

Comunicación efectiva y desempeño Laboral, teniendo así que la Correlación de Pearson es de 0,749 que indica que 74.9% de los datos están altamente correlacionados, esto nos da a entender que la atracción entre ambas variables es fuerte.

Del mismo modo, para el objetivo específico 3 se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman que nos brinda un valor de 0,125; determinando que ambas variables de estudio tienen una correlación positiva media; además para el nivel de significancia de la hipótesis general se optó por realizarlo mediante la prueba del Chi-cuadrado de Pearson que nos brinda 0,066 el cual es mayor que 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se aceptan las hipótesis alternativas, y se puede concluir que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Por tanto, se coincide con Ortega, Cuascota, Pilataxi & Gualotuña (2018), en un apartado titulado “Liderazgo y productividad de las pequeñas y medianas empresas en Pichincha, Ecuador”, donde la prueba chi-cuadrado de Pearson concluye que existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo y la productividad. Igualmente se coincide con Chávez & Huamán (2018) en su tesis para optar el título de licenciada en Administración titulada “Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018” Por lo tanto, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018, pues el coeficiente Pearson obtuvo un valor de 0.585, y a su vez mediante la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado se obtuvo un P-value = 0,11, siendo este valor menor que el nivel de significancia igual al 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ). Por lo tanto, se está en condiciones de aseverar que existe relación significativa entre la gestión

administrativa y la productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, Cajamarca 2018. Por lo que la hipótesis se aprueba.

Algunas de las limitaciones que se presentaron fueron: el desarrollo de la investigación durante la pandemia por ello, escasos antecedentes en cuanto a las variables comunicación efectiva y productividad a nivel internacional, el tamaño de la muestra debido a que por pandemia la empresa solo contaba con 25 trabajadores administrativos desarrollado trabajo presencial, además, pocos conocimientos en cuanto a Shapiro Wilk, Rho de Spearman y al software SPSS por tanto, se tuvo que acceder a tutoriales para poder aplicarlos en la investigación.

La investigación se justifica teóricamente, ya que actualmente la comunicación efectiva dentro de las organizaciones, están tomando mayor importancia, debido al gran valor que significa interactuar adecuadamente entre los miembros de las organizaciones, el cual a la larga permite un mayor rendimiento en la productividad siendo un rol importante entre los miembros de las organizaciones la colaboración y participación idónea; de acuerdo a los objetivos planeados por la organización.

En referencia a la justificación práctica, el estudio pretende relacionar la comunicación efectiva con la productividad dentro de la empresa, el cual permite un desarrollo consecutivo de la producción dentro de las organizaciones.

Metodológicamente se justifica a la investigación, debido a que la comunicación es una herramienta esencial para fomentar la productividad y mantener relaciones laborales sólidas a todos los niveles de la empresa. Los empleadores que invierten tiempo y energía en entregar líneas claras de comunicación aumentarán rápidamente los niveles de confianza

entre los demás. Por ello se desarrolló la investigación aplicando instrumentos de recopilación de información basados en las variables de estudio.

Consecuentemente, podemos afirmar que existe una relación positiva media entre habilidades comunicativas y productividad, puesto que la correlación Rho de Spearman determina un valor de 0,149; y el p-valor obtenido fue igual a 0.05 ( $0,681 > 0,05$ ). Sin embargo, siendo este p-valor mayor la relación es no significativa.

Consecuentemente, podemos afirmar que existe una relación positiva media entre funciones de la comunicación y productividad, puesto que la correlación Rho de Spearman determina un valor de 0,185; y el p-valor obtenido fue igual a 0.05 ( $0,752 > 0,05$ ). Sin embargo, siendo este p-valor mayor la relación es no significativa.

Consecuentemente, podemos afirmar que existe una relación positiva media entre canales formales de la comunicación y productividad, puesto que la correlación Rho de Spearman determina un valor de 0,125; y el p-valor obtenido fue igual a 0.05 ( $0,066 > 0,05$ ). Sin embargo, siendo este p-valor mayor la relación es no significativa.

## REFERENCIAS

- Baecker, D. (2017) Teorías sistémicas de la comunicación. *Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, (37), 1-20.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3112/311252754001.pdf>
- Bateman, T. y Snell, S. (2009) *Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*, octava edición, Interamericana Editores. México.
- Belcher J. (1991). Productividad Total I: Como aprovechar los recursos para obtener ventaja competitiva. Editorial Granica, Buenos Aires.
- Castro, S. (04 de mayo 2020) *Comunicación Efectiva*. IEPP. Recuperado el 8 de julio de 2022 de <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Colina, F., Isea, J., & Aldana, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, (4), 16-31.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/36991/40114>
- Contreras, Fernando (2019). *La comunicación efectiva y la eficiencia productiva de los trabajadores del grupo inmobiliario TyC – San Isidro 2018*”. [Tesis de Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.
- Chávez, M & Huamán, E (2018). *Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, 2018*. [Tesis de Título Profesional, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte.

- Dynamic Signal (19 de marzo de 2019). *Annual State of Employee Communication and Engagement*. Dynamic Signal. <https://dynamicssignal.uberflip.com/ebooks/state-of-employee-communication-and-engagement-study-2019-3>
- EAE Business School, (2016) *Tipos de comunicación efectiva*. <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/tipos-de-comunicacion-efectiva-formal-informal-ascendente-descendente-y-lateral>
- Economía desde casa. (2021). *Teoría Z de William Ouchi*. Economía desde casa. <https://economiadesdecasa.com/teoria-z-de-ouchi-que-es-origenes-caracteristicas/>
- Escamilla, R; Segovia, A & Mendoza, J (2021) La comunicación efectiva como habilidad impulsora del Servicio al Cliente en el área de ventas en tiempos del Covid-19. *Revista Innovaciones de Negocios*, 18(36), 36-6. <https://www.mendeley.com/catalogue/fc07d27a-69fc-348a-a2b1-1337306744df/>
- Estela. (05 de agosto de 2020) *Comunicación efectiva*. Concepto. <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Fernández & Hernández (2013, abril). Modelos teóricos en el estudio de la comunicación. *Revista Digital Efdportes.com*. <https://efdeportes.com/efd179/modelos-teoricos-de-la-comunicacion.htm>
- Frías, E (10 de enero de 2022). *La importancia de la productividad en la empresa*. El Jaya. <https://www.eljaya.com/133748/la-importancia-de-la-productividad-en-la-empresa/>
- García, Y (24 de mayo de 2019). *Productividad de construcción es de solo 20%*. La República. <https://larepublica.pe/economia/298933-productividad-de-construccion-es-de-solo-20/>



- Goicochea, Y (2020) *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020* [Tesis de Título Profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill*. México:
- Koontz, H. & Wehrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (Ed.12ª)
- López, C. (11 de julio de 2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- López, J (08 de noviembre de 2018). *Muestra estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Martínez (2017) *Influencia de la productividad en la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum Plus SAC del año 2017* [Tesis de Grado de Licenciada, Universidad Nacional de Trujillo]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11307/martinezgutierrez\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11307/martinezgutierrez_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M. (2007) *El concepto de productividad en el análisis Económico*. Red de Estudios de la Economía Mundial. <https://www.virtualpro.co/biblioteca/el-concepto-de-productividad-en-el-analisis-economico->

- Martínez, R. (10 de noviembre de 2020,). *¿Qué es la comunicación efectiva y para qué sirve?* — *EKHO Consultoría de Comunicación Organizacional*.  
<https://www.ekho.consulting/blog-para-recursos-humanos/2019/6/12/qu-es-la-comunicacin-efectiva-y-para-que-sirve>
- Montenegro (2020). *Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020* [Tesis de Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo].  
Repositorio Institucional – César Vallejo.
- Montes, M (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa 2019* [Tesis de Título Profesional, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- NextIBS, P. (01 de octubre de 2018). *La comunicación eficaz en la empresa, un objetivo prioritario*. Next IBS. <https://www.nextibs.com/noticias/comunicacion-eficaz-empresa-objetivo-prioritario/>
- Núñez, M (2007). *Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad*. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto, Venezuela.
- Ordoñez, D., Salazar, J., Tapia, N., & Pacheco, A., (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 410-422.  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/437/590](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/437/590)

- Ortega, W., Cuascota, A., Pilataxi, J., & Gualotuña, A. (2018). Liderazgo y productividad de pequeñas y medianas empresas en la provincia de Pichincha-Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(1).  
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/843/338>
- Paredes, Carlos & Zuloeta, Cesar (Cajamarca, 2019). *La relación del clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH Macc E.I.R.L. en el periodo 2019* [Tesis de Título Profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte.
- Plasencia, Y (2020) *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa menú express E.I.R.L de Cajamarca, 2020* [Tesis para Título Profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional – Universidad Privada del Norte.
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2021). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Revista Científica Negotium*, (54), 22-35.  
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.4928869>
- Quiroz, J& Vásquez, M (2021) *Relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa MOTOCORP Cajamarca, 2020* [Tesis para Título Profesional, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional – Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Rodas, E. (2017) *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Recursos Bibliográficos - Universidad Rafael Landívar.

Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. Culiacán, México:  
Universidad Autónoma de Sinaloa

Roncal, R. & Zelada, C (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño  
laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017* [Titulo de  
Título Profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional –  
Universidad Privada del Norte.

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Santaella, J (2021). *¿Qué es la productividad, cómo se calcula y qué efectos tiene  
sobre la empresa?*. Economía 3. Recuperado el 06 de agosto de 2022 de  
<https://economia3.com/que-es-productividad-empresa-como-calcularlo/>

Uriarte, J. (04 agosto 2019) *Productividad. Características*. Enciclopedia Humanidades.  
Recuperado el 10 de agosto de 2022 de <https://www.caracteristicas.co/productividad/>

Velarde, A (31 de octubre de 2016). *Resolución Rectoral N° 104-2016-UPN-SAC*.  
Universidad Privada del Norte. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigador-cientifico-upn.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDAD
<b>Comunicación efectiva</b>	Habilidades comunicativas	Habilidad comunicativa	Técnica Encuesta	Escala de Likert
		Habilidad personal		1). Totalmente en desacuerdo
	Funciones de la comunicación	Funciones de la comunicación		2). Desacuerdo
		Dirigir equipos		3). Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
		Compartir información		4). De acuerdo
Canales formales de la comunicación	Cadena de mando	5). Totalmente de acuerdo		
		Responsabilidad de tareas		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDAD
<b>DEPENDIENTE</b>  <b>Productividad</b>		Eficiencia		Escala de Likert
		Efectividad		
	Técnica	Eficacia	Técnica	1). Totalmente en desacuerdo
	Económica	Rentabilidad	Encuesta	2). Desacuerdo
		Economicidad		
	Social	Calidad de atención al usuario		3). Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
		Relación interpersonal internas		4). De acuerdo
	Calidad de vida del trabajado.		5). Totalmente de acuerdo	

## Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema General</b> <b>¿Cómo se relaciona la comunicación efectiva con la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?</b>	Objetivo General Determinar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Objetivos específicos	Hipótesis General La comunicación efectiva se relaciona con la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.	Variable independiente Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas. Funciones de la comunicación. Funciones de la comunicación	Habilidades comunicativas. Habilidades personales. Funciones de la comunicación. Dirigir equipos. Compartir información. Cadena de mando. Responsabilidad de tareas. Eficiencia. Efectividad. Eficacia. Rentabilidad. Economicidad. Calidad de atención al usuario. Relación interpersonal internas. Calidad de vida del trabajador.
<b>Problemas específicos</b> <b>¿Cuál es la relación entre habilidades comunicativas y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?</b>	Determinar la relación entre habilidades comunicativas y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.		Variable dependiente productividad	Técnica Económica Social	
<b>¿Cuál es la relación entre funciones de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?</b>	Determinar la relación entre funciones de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.				
<b>¿Cuál es la relación entre canales de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021?</b>	Determinar la relación entre canales de la comunicación y productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.				

## Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC

### *CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.*

Género: a) Masculino b) Femenino

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas.

- 1). Totalmente en desacuerdo
- 2). Desacuerdo
- 3). Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- 4). De acuerdo
- 5). Totalmente de acuerdo

---

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>a</b>	¿Considera usted tener habilidades para manejar una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
<b>b</b>	¿Considera usted tener habilidad personal para dirigir un equipo de trabajo?					
<b>c</b>	¿Usted comparte información clara a sus compañeros de trabajo?					
<b>d</b>	¿Cree usted ser capaz de dirigir un equipo de trabajo?					
<b>e</b>	¿Usted respeta la cadena de mando dentro de la empresa?					
<b>f</b>	¿Usted considera ser responsable en el cumplimiento de sus tareas encomendadas?					
<b>g</b>	¿Usted emite mensajes claros al momento de dialogar con sus compañeros de trabajo?					

---



## Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC

### *CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD.*

Género: a) Masculino b) Femenino

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas.

- 1). Totalmente en desacuerdo
- 2). Desacuerdo
- 3). Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- 4). De acuerdo
- 5). Totalmente de acuerdo

---

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>a</b>	¿Considera usted ser eficiente dentro de la empresa?					
<b>b</b>	¿Usted considera ser efectivo en el cumplimiento de sus funciones?					
<b>c</b>	¿Usted considera que es importante su aporte en la empresa?					
<b>d</b>	¿Usted ayuda a maximizar los bienes de la empresa?					
<b>e</b>	¿Usted minimiza costos de producción durante su jornada de trabajo?					
<b>f</b>	¿Usted como colaborador de la empresa brinda un trato digno a sus compañeros de trabajo?					
<b>g</b>	¿Usted tiene buena relación personal con sus compañeros de trabajo?					
<b>h</b>	¿Usted considera que hay un incremento de productividad en la empresa?					

---