



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA



NÚMERO:

2024 - 038

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

"Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023"

Presentada por: **MARÍA RITA BELLI LANG**, del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**, Escuela Profesional de **Ciencias de la Comunicación**. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 1 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 14 de Julio del 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
DR. RAUL F. CORDOVA TUPAY
DIRECTOR (I)

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



INFORME FINAL DE TESIS

**Percepción de la comunicación interna y productividad laboral
en la empresa Ebl Group Empresa Individual de
Responsabilidad Limitada, 2023**

AUTOR:

MARÍA RITA BELLI LANG (<https://orcid.org/0009-0001-1678-6146>)

ASESOR:

MAG. FERNANDO HUAMÁN ESPINOZA (<https://orcid.org/0000-0002-0569-5716>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

Ica, Perú

2024

DEDICATORIA

A ti, mi admirable hermana mayor, por el gran ejemplo como profesional y el apoyo incondicional para perseverar en cada etapa de mi formación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a Dios y a cada nueva persona que entro en mi vida para proporcionándome perspectivas frescas y ejemplos inspiradores para mi desempeño profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	13
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
VIII. ANEXOS.....	43
7.1 Instrumento de recolección de información	43
7.2 Validación de expertos.....	46
7.3 Consentimiento informado.....	49
7.4. Transcripción de las entrevistas	50
7.5. Matriz de consistencia.....	85
7.6 Matriz de operacionalización.....	86
7.7 Matriz de relaciones entre categorías de análisis	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Matriz de categorización apriorística</i>	12
Tabla 2	<i>Expertos validadores de los instrumentos</i>	15
Tabla 3	<i>Participantes</i>	18
Tabla 4	<i>Matriz de triangulación de resultados</i>	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema general de la productividad	7
Figura 2. Organigrama de la empresa	14
Figura 3. Entrevista a Gerente general de la empresa	52
Figura 4. Entrevista al Contador de la empresa	55
Figura 5. Entrevista a la secretaria ejecutiva de la empresa	58
Figura 6. Entrevista a la Administradora de la empresa	61
Figura 7. Entrevista a la Auxiliar de la empresa	64
Figura 8. Entrevista al Asistente Informático de la empresa.....	67
Figura 9. Entrevista al Asistente de la empresa	70
Figura 10. Entrevista a la responsable de Limpieza de la empresa.....	73
Figura 11. Entrevista al Auxiliar de la empresa.....	76
Figura 12. Entrevista al Auxiliar de Mantenimiento de la empresa.....	79
Figura 13. Entrevista al Ingeniero de sistemas de la empresa.....	82

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue contextualizar la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023. En cuanto a la metodología, el tipo empleado fue básica, con enfoque cualitativo, nivel explicativo, de diseño no experimental; la población fueron 12 empleados de la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023; se utilizó como técnica la entrevista semiestructurada, como instrumento una (01) guía de entrevista. Entre los hallazgos más relevantes, obtenidos de la revisión y análisis de las entrevistas semiestructuradas a los informantes, luego de la sistematización y la codificación de los datos, se tiene que, la comunicación interna es percibida como un factor crucial para la eficiencia y la productividad en la organización, pero también señalan áreas de mejora en términos de claridad, especificidad y uso de herramientas digitales para facilitar la comunicación y colaboración interna; en relación a la productividad laboral, la organización implementa esfuerzos para mejorarla y brinda incentivos para incrementarla, además, se destaca el impacto positivo de una alta productividad en la comunicación interna, el ambiente laboral y la eficiencia operativa. Se concluyó que, la percepción de los trabajadores respecto al rol de la organización sobre la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, es positiva; se valoran positivamente los esfuerzos de la organización para mejorar la comunicación interna y la productividad.

Palabras claves: Comunicación interna, Productividad laboral, Eficiencia, Información.

ABSTRACT

The objective of this study was to contextualize the perception that workers have about internal communication and work productivity in the company Ebl Group Individual limited liability company, 2023. Regarding the methodology, the type used was basic, with a qualitative approach, explanatory level, non-experimental design; The population was 12 employees of the company Ebl Group Individual limited liability company, 2023.; The semi-structured interview was used as a technique, with one (01) interview guide as an instrument. Among the most relevant findings, obtained from the review and analysis of the semi-structured interviews with the informants, after the systematization and coding of the data, it is that internal communication is perceived as a crucial factor for efficiency and productivity. in the organization, but they also point out areas for improvement in terms of clarity, specificity and use of digital tools to facilitate internal communication and collaboration; In relation to labor productivity, the organization implements efforts to improve it and provides incentives to increase it. In addition, the positive impact of high productivity on internal communication, the work environment and operational efficiency is highlighted. It was concluded that the perception of workers regarding the role of the organization on internal communication and work productivity in the company Ebl Group Individual limited liability company, is positive; the organization's efforts to improve internal communication and productivity are positively valued.

Keywords: Internal communication, Work productivity, Efficiency, Information.

I. INTRODUCCIÓN

Investigadores de diversas partes del mundo llevaron a cabo estudios y análisis sobre la comunicación interna y la eficiencia en el trabajo, considerando diferentes contextos laborales; en su estudio, Borja (2021) se propuso como objetivo diseñar estrategias de comunicación a través de un plan interno dirigido a optimizar el clima y la cultura organizacional en la empresa Pisende S.A.S. La metodología utilizada fue de tipo mixta, exploratoria y descriptiva, aplicando el método inductivo mediante la observación participante y el estudio de caso. Se emplearon técnicas como encuestas y la matriz DOFA. La muestra estuvo compuesta por 128 personas. Los resultados más significativos revelaron debilidades en el flujo de información estratégica, ya que, en la mayoría de los casos, los trabajadores no estaban informados.

Además, se identificaron amenazas como la crisis sanitaria del COVID-19, así como fortalezas, como la alta participación de los colaboradores en la búsqueda de información interna. También se destacó la oportunidad de posicionar el plan comunicacional. En conclusión, el estudio enfatiza la importancia de contar con un área de comunicaciones dentro de la organización para promover el clima y la cultura organizacional, así como utilizar adecuadamente la información institucional para alinear los procesos con los objetivos estratégicos.

En el caso de, Baltodano y Leyva (2020) realizaron un artículo donde formularon como objetivo analizar los aspectos teóricos y conceptuales relacionados con la productividad laboral de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en México, así como el papel de los programas gubernamentales para mejorar dicha productividad. La metodología empleada en el estudio fue cualitativa y se basó en una revisión de diversas publicaciones de organismos internacionales, incluyendo la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como datos de censos, encuestas e información proporcionada por instituciones gubernamentales mexicanas, como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Los resultados revelaron que las Pymes en México representan un sector económico crucial, ya que contribuyen significativamente al número total de organizaciones y empleados. En concreto, el 92.9% de estas empresas son microempresas, mientras que el 5.9% son pequeñas, el 1.0% son medianas y el 0.2% son grandes empresas. Esto significa que más del 99% de las Pymes forman parte de un sector sensible pero fundamental para la economía y el empleo del país. Como conclusión, se destaca la necesidad de que el gobierno garantice una comunicación efectiva entre los diversos programas de apoyo a las Pymes, así como la optimización y flexibilización del acceso a estos programas. Las instituciones encargadas de administrar estas políticas deben promover la participación activa de los sectores productivos y evaluar los impactos de las políticas antes y después de su implementación.

Por su parte, Zamora (2020) en su estudio planteó como objetivo analizar el comportamiento de los empleados en dos tipos de empresas: aquellas con una cultura organizacional no definida y aquellas con una cultura organizacional bien implementada. La metodología utilizada fue mixta, combinando la investigación de campo y la observación. Se aplicaron técnicas como encuestas y observación directa. La muestra del estudio incluyó 7 empleados de empresas estadounidenses y 9 empleados de empresas mexicanas. Los resultados destacaron que uno de los factores que afectaba negativamente la productividad era la falta de comunicación. Además, a través del análisis de casos, se evidenció que el éxito de los trabajadores depende en gran medida de la eficacia de los gerentes y altos directivos, especialmente aquellos que implementan el concepto de trabajo a distancia. En conclusión, la cultura organizacional desempeña un papel fundamental en las organizaciones. Los valores compartidos influyen tanto positiva como negativamente en la motivación, dedicación y cooperación de los empleados, lo que a su vez afecta la productividad. Asimismo, la comunicación efectiva es un elemento clave asociado a la cultura organizacional, ya que permite a los empleados comprender sus roles y metas, y también les brinda la oportunidad de expresar sus ideas y recibir retroalimentación.

Belategui et al. (2019) en su artículo propusieron como objetivo explorar las percepciones y expectativas de los empleados de una cooperativa perteneciente al Grupo MONDRAGON en relación a la comunicación interna. Para lograrlo, utilizaron una metodología mixta, combinando elementos cuantitativos y cualitativos. La parte cuantitativa del estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, mientras que los datos cualitativos se recopilaban mediante entrevistas semiestructuradas. La población total incluyó a 404 personas, y la muestra específica consistió en 224 trabajadores. Las entrevistas semiestructuradas se llevaron a cabo con 8 empleados. Los resultados obtenidos indicaron que, en general, los trabajadores se sentían bien informados. Sin embargo, también percibían que no se les escuchaba lo suficiente al expresar sus preocupaciones y expectativas. Como conclusión, los autores destacan la importancia de contar con canales de información uniformes para todo el personal, ya que esto influye en la percepción y recepción de la información dentro de la organización.

Guerrero (2019) formuló como objetivo explorar la comunicación interna en las organizaciones contemporáneas. Para lograrlo, realizó un análisis de los factores que han influido en la evolución de la visión laboral y comunicativa en el siglo XXI. El estudio se centró en la empresa española Soulsight como caso de estudio. Los resultados revelaron que el triángulo compuesto por economía, demografía y tecnología ha dado lugar a un nuevo paradigma laboral. Este esquema desafía a las organizaciones a redefinirse, generando modelos y formas innovadoras de organizar el trabajo. De hecho, han surgido nuevas organizaciones, como Soulsight, como respuesta a estas transformaciones. En conclusión, en un contexto de intensa transformación digital, la comunicación interna se ha convertido en un instrumento estratégico y

transversal para la gestión de las organizaciones. Su estrecha relación con la cultura organizacional la posiciona como un conductor clave en este proceso de cambio.

A nivel nacional, Ayala y Jaimes (2020) propusieron como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral. Para ello, emplearon una metodología cualitativa que se basó en una revisión bibliográfica de diversos artículos. Su objetivo era examinar el papel del liderazgo en factores como la motivación y el clima organizacional. Los resultados más destacados subrayan que, aunque los activos de una empresa pueden ser reemplazables, un equipo talentoso con buen desempeño y compromiso es difícil de sustituir. Además, señalan que, incluso si existen diversas estrategias, si los empleados no se involucran, no las comprenden o no se sienten motivados, estas estrategias carecerán de sentido y efectividad. En conclusión, los autores afirman que la comunicación interna es un instrumento clave para el desarrollo organizacional. A través de la transmisión unidireccional, respaldada por el diálogo, se fortalece el compromiso laboral del personal interno, se les motiva y capacita, y se fomenta un clima organizacional propicio para alcanzar metas y objetivos, contribuyendo así a la satisfacción laboral.

Por su parte, Álvarez (2021) planteó como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en la productividad laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología en octubre de 2019. Para lograrlo, empleó una metodología cuantitativa con un enfoque correlacional y un diseño no experimental transversal. El método utilizado fue el hipotético deductivo. La muestra consistió en 124 servidores administrativos. La recolección de datos se realizó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizaron dos cuestionarios: uno para evaluar la comunicación interna y otro para medir la productividad laboral, ambos con una escala de Likert. Estos instrumentos fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos. Los resultados en relación a la comunicación interna mostraron que un 33.87% de los participantes percibía un nivel medio, otro 33.87% un nivel bajo y un 32.26% un nivel alto. En cuanto a la productividad laboral, se observó que un 36.29% tenía un nivel bajo, un 32.26% un nivel alto y un 31.45% un nivel medio. Además, se evidenció una relación positiva y baja entre las variables de comunicación interna y productividad laboral, con un valor de Rho de Spearman de 0.252 ($p < 0.05$, $p = 0.00$). En conclusión, existe una relación directa, aunque moderada, entre estas dos variables de investigación.

Mientras que, Valencia (2020) en su tesis doctoral formuló como objetivo demostrar la influencia de la gestión del talento humano y la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2019. Para lograrlo, utilizó una metodología de tipo hipotético deductiva, con un enfoque básico y un diseño no experimental de carácter correlacional causal, de naturaleza cuantitativa y alcance transversal. La población estudiada constaba de 144 trabajadores, y la muestra

seleccionada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple incluyó a 105 participantes. La técnica utilizada para recopilar datos fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario validado mediante la técnica de juicio de expertos. Los resultados obtenidos indicaron que la gestión del talento humano mostró un nivel regular para el 41% de la población y un nivel alto para el 59%. En cuanto a la comunicación interna, se observó que tuvo un nivel regular para el 36% y un nivel alto para el 64%. En relación a la productividad laboral, se encontró que fue baja para el 15%, regular para el 36% y alta para el 49%. Como conclusión, se determinó que tanto la gestión del talento humano como la comunicación interna influyeron significativamente en la productividad laboral de los trabajadores, según el pseudo cuadrado de Nagelkerke, con un valor del 48.3% de los trabajadores, conforme al pseudo cuadrado de Nagelkerke, con un 48,3%.

En su artículo, Arévalo y Valdez (2019) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa FerroHogar S.A.C. en la ciudad de Tarapoto. La metodología utilizada fue correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. El instrumento empleado para recopilar datos fue un cuestionario, y la población de estudio consistió en 50 colaboradores. Los resultados obtenidos indicaron lo siguiente: La comunicación laboral se relacionaba positivamente con la productividad laboral, según el cálculo de la correlación de Pearson ($p = 0.25$, $p > 0.072$). En otras palabras, una mejor comunicación interna se asociaba con una mayor productividad laboral. En cuanto a la eficiencia, la relación entre la comunicación laboral y la productividad fue débil y positiva ($p = 0.255$, $p > 0.074$). Respecto a la eficacia, se observó una relación positiva entre la comunicación interna y la eficacia ($p = 0.032$, $p > 0.826$). Finalmente, en términos de efectividad, también se encontró una relación positiva con la comunicación interna ($p = 0.198$, $p > 0.168$). En conclusión, se recomienda desarrollar capacitaciones en comunicación y establecer estrategias para fortalecer la productividad de cada empleado.

Por su lado, Ponce (2019) presentó como objetivo determinar la relación entre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú. El estudio se basó en una metodología aplicada con un enfoque relacional, utilizando una técnica de encuesta y dos cuestionarios validados mediante una prueba piloto y la técnica de juicio de expertos. La muestra incluyó a 30 trabajadores.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 77% de los trabajadores percibió la comunicación interna en un nivel regular. El 47% consideró que la efectividad de la comunicación interna era buena. El 60% evaluó la identidad de la comunicación interna como regular. En cuanto a la productividad laboral: El 73% percibió un buen factor individual. El 53% consideró el factor grupal como regular en su productividad. El 43% evaluó

el factor institucional como regular. Estos resultados indicaron una relación directa y significativa entre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral, según la correlación por rangos rho de Spearman ($Rho = 0.564$, con significación bilateral $= 0.000 < 0.01$). En conclusión, existe una relación significativa y directa entre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral, como se demostró en los resultados estadísticos.

Regionalmente, Morales y Triveños (2022) se propusieron como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y la motivación laboral en la empresa Mara Sal en Cusco durante el año 2021. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, con un enfoque relacional, un diseño no experimental, y un alcance transversal. Para recopilar datos, se aplicó una encuesta mediante un cuestionario validado previamente a través de una prueba piloto y la técnica de juicio de expertos. La población de estudio consistió en 80 socios, y se utilizó un muestreo no probabilístico censal. Los resultados más relevantes fueron los siguientes: En cuanto a la comunicación interna, un 2.5% de la muestra la percibió como buena, un 28.7% como regular, y un 68.75% como deficiente. Respecto a la motivación laboral, un 6.75% consideró que existía una motivación alta, un 38.75% la calificó como regular, y un 52.50% la percibió como baja. Como conclusión, se encontró una relación significativa y positiva entre las variables comunicación interna y motivación laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.707 (con un nivel de significancia $p = 0.000$, menor a 0.05), lo que indica un alto nivel de confiabilidad en los resultados.

Finalmente, Jiménez (2018) en su estudio expuso como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral de la empresa Agrícola Don Ricardo. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo-correlacional. Para recopilar datos, se aplicó una encuesta mediante un cuestionario, y la muestra incluyó a 20 trabajadores. Los resultados obtenidos mostraron lo siguiente: El 20% de los trabajadores consideró que la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral era regular. El 80% restante opinó que dicha influencia era buena. Considerando estos resultados y el valor del Chi Cuadrado ($X^2 = 12.5916$) (menor que 16.94), se concluyó que la comunicación interna sí afectaba el rendimiento laboral en la empresa Agrícola Don Ricardo en la provincia de Ica durante el año 2016. Además, se estableció que la comunicación interna es una herramienta fundamental para la transmisión de información, y su adecuada implementación contribuye al óptimo desempeño de los colaboradores, siempre que esté alineada con la información requerida por los trabajadores.

En relación a las bases teóricas, la comunicación interna se considera un recurso estratégico fundamental para las organizaciones, ya que, representa la pieza que permite lograr la cohesión a través de la cual se alcanzan los objetivos organizacionales; por lo que, resulta importante,

para la planificación y la toma de decisiones; además, los colaboradores que integran los flujos de información, resultan ser productivos, participativos y con mayor seguridad en la toma de decisiones, por lo que destaca la importancia de reconocer el tipo de información (y la cantidad) que reciben los trabajadores, así como las herramientas empleadas para recibir dicha información; a fines de saber por ejemplo, si la información recibida es entendible, y ver los factores que influyen en su calidad (Belategui et al., 2019).

En este sentido, la comunicación interna se define como un proceso en el cual la información es distribuida entre los actores de la organización o *stakeholders*, es decir, a los colaboradores, proveedores, inversionistas, contratistas y otras organizaciones vinculadas; de esta forma, se trata fundamentalmente, de compartir situaciones entre personas o grupos involucrados en la representación organizacional (Papic, 2019). Por su parte, otros autores consideran que, la comunicación interna es una herramienta organizacional, como el caso de X, quien señala que, ésta una es herramienta que hace posible satisfacer las necesidades sociales y psicológicas de los miembros de una organización, es decir, se desarrolla entre trabajadores, o entre la dirección y los empleados, abarcando así todas las actividades informativas entre éstos, es decir, representa un mediador entre la dirección y los colaboradores (Van-Riel, 2018).

Ahora bien, Piedra et al. (2022) plantean un aporte significativo sobre la relación entre la comunicación y la productividad, al señalar que, el incremento de la eficacia de los colaboradores, requiere que estén motivados e integrados dentro de la organización; en este sentido, un elemento clave para alcanzar la productividad es manteniendo informados a todos los colaboradores, lo cual abarca, la misión, la filosofía, los valores, las estrategias, es decir, el colaborador debe sentir que efectivamente forma parte de la organización, lo cual permite reducir la incertidumbre y evita aspectos negativos como los rumores, posibilitando la circulación de los mensajes corporativos; en tal sentido, la comunicación organizacional, hace posible que la relación entre empleados, directivos y los diversos niveles, mantenga una línea eficaz hacia la productividad.

Para el análisis de la comunicación interna se tomarán en consideración las siguientes categorías:

- **Calidad de la comunicación:** es uno de los elementos más importantes dentro del éxito de cualquier empresa o proyecto, ya que no solo cumple con el propósito de informar, si no que permite la participación de los empleados y la manera en cómo se transmite la estima de los líderes hacia sus subordinados; la calidad de comunicación ejerce un efecto positivo en los empleados en momentos de cambios, dado que al contar con comunicación de calidad los empleados cuentan con actitud positiva ante diferentes circunstancias, sintiendo satisfacción laboral (Parra et al., 2019).

- Interacción entre jefes y subordinados: se refiere a la intercomunicación que se presentan en las empresas, las cuales indican la existencia de pautas de interacción social entre las personas que integran la empresa, las cuales cumplen con roles de jefes y subordinados, estas pautas cuentan con características que representan las relaciones entre los integrantes del escenario laboral (Reynoso, 2021).
- Impacto de la comunicación en la productividad: la comunicación interna es uno de los factores que más participa dentro de la productividad, sin esta, no existiría relación entre los elementos que conforman o dan vida a la productividad; de igual manera la comunicación tiene una relación intrínseca con los recursos humanos y la cultura empresarial, ya que, la comunicación interna permite el entendimiento entre los empleados y los altos directivos, reconociendo la articulación de las necesidades, expectativas e intereses de estos, contribuyendo en el desarrollo del talento humano e impactando en la productividad de la empresa (Avilés y Campos, 2020).

Por su parte, la productividad laboral es la relación que existe entre la cantidad total de producción y los recursos empleados para lograr ese volumen total de producción, esto es, la proporción entre salidas y entradas; puede ser entendida como la forma en la cual son empleados los factores de producción en el transcurso de fabricación de los productos y servicios, siendo una herramienta estratégica de las organizaciones, puesto que, es fundamental para que los productos y los servicios puedan ser competitivos; al referirse a la productividad, se trata de uno o varios procesos en donde se unen elementos y actividades que permiten lograr el resultado, en tal sentido, las mejoras significan que, empleando menos cantidad recursos o con los mismos, se lograron iguales o mejores resultados (productos y servicios (ver Figura 1) (Fontalvo Herrera et al., 2017).

Figura 1. Esquema general de la productividad



Nota. Tomado de Esquema General de Productividad, de Fontalvo Herrera et al., 2017.

Ahora bien, los conceptos relacionados a la productividad, son eficiencia y eficacia; la eficiencia está relacionada al grado en el cual una organización logra los objetivos definidos previamente, siendo un indicador que expresa la capacidad de logro de los resultados previstos; en tanto, la eficacia, se relaciona al óptimo uso de los recursos para el logro de los resultados

previstos, esto significa, lograr los objetivos en el menor tiempo mínimo y con la menor cantidad de recursos (Fontalvo et al., 2017).

Considerando así, la productividad como un tema relevante para las organizaciones, además del impacto que tiene en ella la comunicación externa, Arévalo y Valdez (2019), destacan los aportes de diversos autores, como Balarezo, para quien existe un vínculo considerable entre comunicación interna y desarrollo organizacional; Robbins y Judge, afirman por su parte, que la comunicación es fundamental, ya que las trabajadores no pueden interactuar sin realizar el intercambio de información; en tanto, Chiavenato destaca que la comunicación es un proceso donde las personas se mantienen en permanente proceso para intercambiar información en un contexto específico; Quiroz afirma que la comunicación interna debe hacer posible que los mensajes lleguen y la información importante sea recibida por las personas apropiadas; en tanto, Quispe, destaca que, la productividad se basa en lograr que el trabajo sea eficiente, mediante el uso apropiado de la tecnología, las estructuras, los procesos administrativos y los colaboradores.

De esta manera, se tienen las siguientes categorías respecto a la productividad laboral:

- Valoración de la productividad: se realiza por medio de diferentes criterios, entre ellos tenemos la evaluación de desempeño del personal, la cual se encuentra relacionada con la eficacia, la eficiencia y la efectividad con que se cumplen los indicadores de gestión de la empresa, los cuales permiten analizar si la empresa está llevando a cabo una buena administración; la valoración de la productividad reconoce el rendimiento de la empresa y es indispensable para reconocer el éxito que tendrá la empresa (Majojo y Real, 2021).
- Esfuerzos para mejorar la productividad: las empresas se encuentran en constantes esfuerzos para poder sobrevivir, mantener la productividad es parte indispensable para mantenerse en la competitividad del mercado, debido a esto es vital contar con la participación y colaboración de todo el personal y para esto la comunicación juega un papel importante (Su y Quiliche, 2018).
- Relación con la comunicación interna: dentro del proceso de productividad de toda empresa, la comunicación interna es uno de los elementos más importantes, la relación entre ambos conlleva un buen ambiente laboral donde los empleados se sienten cómodos y estables lo que genera buenos niveles de productividad (Avilés y Campos, 2020).

Las organizaciones en general, siempre buscan maximizar sus recursos, generando estrategias que les permitan optimizar todo lo que sea posible, inclusive, a través de una herramienta clave como la información, de hecho, la gestión empresarial ha retomado su apuesta por la comunicación interna como una potente herramienta estratégica; conforme a ello, diversas investigaciones destacan el vínculo que existe entre las políticas de comunicación interna y los diversos aspectos organizaciones, como la satisfacción laboral, la motivación, la identificación organizacional, la productividad y la rentabilidad de las empresas (Belategui et al., 2019).

En este sentido, las organizaciones en general, se han propuesto invertir en fortalecer sus comunicaciones, lo cual tiene varios propósitos, fundamentalmente, hacer que los diversos mensajes formales se transformen en una comunicación efectiva entre los actores organizacionales, de forma tal que la comunicación se adecúe a las diversas las necesidades y utilidades de los departamentos o dependencias partícipes de los correspondientes procesos comunicativos de las organizaciones, tanto privadas, como públicas (Arzuaga, 2019).

En este mismo contexto, como bien lo señalan Fontalvo et al. (2017), las organizaciones consideran diversos elementos para desarrollar todos sus procesos y cumplir con la demanda del mercado, entre ellos están, el talento humano, el capital, la tecnología y las materia primas; para ello, es fundamental, reconocer el rendimiento de cada uno de éstos, y evidenciar cómo es su aporte en el logro de las metas organizacionales; este análisis que compara la porción de los recursos empleados y los resultados alcanzados, es lo que se denomina productividad; término vinculado a la eficiencia y la eficacia. Frente a ello, existen diversos factores que impactan sobre los resultados, entre los cuales se encuentra el recurso humano, así como otros, cuya optimización permite alcanzar la productividad, como es el caso de las mejoras en las redes de comunicación, lo cual conlleva a incrementar la eficiencia, permitiendo mejorar los tiempos de esperar y la toma de decisiones.

En torno a estas consideraciones, es conveniente señalar que, en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, ubicada en Ica, Perú, cuya área es la consultoría y construcción de edificaciones, ha evidenciado deficiencias a nivel de la comunicación interna, observando algo carencias, que han ocasionado algunos errores a nivel del desarrollo de diversos proyectos; generando retrasos en el avance de las obras, por notables fallas logísticas, perjudicando significativamente la productividad; estas evidencias fueron precisadas por la autora del presente estudio, al ser parte de la organización, desempeñando el cargo de Coordinadora de marketing, lo que permitió la percepción y vivencia de una serie de situaciones que venían perjudicando significativamente a Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, especialmente, a nivel de la comunicación interna y la productividad laboral, afrontando dificultades para lograr una comunicación efectiva, con ello, cumplir con los objetivos propuestos, que afectaban no solo el área de marketing, sino, a toda la organización, ocasionando demoras de en todos los procesos (ventas, administración, atención al cliente, administración y contabilidad).

En estos términos, se planteó el desarrollo del presente estudio, a fines de abordar la problemática descrita en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, para intentar así, dar respuestas que permitan visualizar adecuadamente el contexto, así como, dar posibles alternativas que optimicen o mejoren lo observado; es decir, contextualizar la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación interna y la

productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023.

Partiendo de lo anterior, se planteó como problema principal de la investigación, ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023? De ello, se desprendieron los siguientes problemas específicos, ¿Cómo perciben los trabajadores la comunicación interna en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023?, ¿Cómo perciben los trabajadores la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023?, y ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores sobre el rol de la organización en cuanto a la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023?

La investigación cobra importancia ya que la comunicación interna es un elemento de gran relevancia para las organizaciones, puesto que permite fortalecer el trabajo de los colaboradores, inclusive, retenerlos; como lo señala Ludeña (2020), la comunicación interna permite dar a conocer la filosofía y los valores organizacionales, mediante un conjunto de estrategias comunicacionales; de esta forma, lo empodera, lo motiva e integra a todos los hechos de la organización, produciendo así, orgullo y sentido de pertenencia, incluso, les hace sentir que son entes de referencia para otras organizaciones.

Sobre este mismo particular, Abendaño (2020) destaca que, al desplegar y aplicar las destrezas de la comunicación, las organizaciones obtienen grandes beneficios, ya que, se basa en comunicar mediante prácticas adecuadas, disponibles al público interno (trabajadores), con decisiones comprometidas, que permiten el mejoramiento de la imagen organizacional frente al público externo, reduciendo la conflictividad, permitiendo relaciones cercanas con los diversos públicos de interés, aportando considerablemente en la mejora del desempeño laboral, contribuyendo a diagnosticar, conocer y actuar, en base a las necesidades; por ello, es usual que se considere que la comunicación interna sea una aliada por excelencia de la productividad laboral.

Considerando estos aspectos, es necesario señalar que en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, ubicada en Ica, Perú, dedica a la consultoría y construcción de edificaciones, viene presentando problemas a nivel de la comunicación interna, evidenciando ciertas fallas, como errores a nivel del desarrollo de proyectos. Todo lo cual viene produciendo retraso en los avances de las obras, por notables fallas logísticas, afectando considerablemente la productividad.

En función de lo señalado, se consideró importante el desarrollo del presente estudio, al ser una temática que permitió abordar un problema concreto, específicamente en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, de esta forma, se generaron recomendaciones en función del contexto, para dar posibles alternativas que optimicen o mejoren lo observado; es por ello que, el estudio se consideró pertinente, al dar un valor agregado para lograr los avances adecuados de las obras, al reducir las fallas logísticas, que afectan considerablemente la productividad de la empresa.

Ahora bien, los aportes del presente son de tipo teórico, práctico y metodológico; teóricos, al consultar y sustentar con diversos autores referidos a la temática de estudio, es decir, la comunicación interna y la productiva, lo cual, servirá de referencia para futuras investigaciones, al tiempo que se han realizado aportes propios, que permiten incrementar el nivel de conocimiento, al contrastar teorías con los resultados alcanzados en el presente; el aporte práctico esta dado por el abordaje del estudio, así como, las sugerencias y recomendaciones a la organización que se desprendan de los resultados, para que esta pueda establecer acciones que le permitan mejorar la comunicación interna y que ello influya positivamente en la productividad; mientras que, el aporte metodológico se basa en la aplicación de instrumentos, el procedimiento empleado durante todo el estudio, lo cual servirá de referencia para el desarrollo de futuras investigaciones vinculadas a la temática.

Finalmente, es importante destacar, que el abordaje de la problemática objeto de estudio, permitió dar muestras de la percepción de los trabajadores acerca de la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada 2023, a partir de ello, la empresa realizaría los ajustes necesarios y correspondientes, que permitan mejorar u optimizar la comunicación interna, y con ello, también sobre la productividad, reduciendo así ciertos errores a nivel de la coordinación de los proyectos, reduciendo los retrasos en los avances de las obras, entre otros.

De esta manera, se tiene como objetivo general, Contextualizar la percepción de los trabajadores acerca de la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023. Asimismo, se tiene como objetivos específicos, explorar la percepción de los trabajadores acerca de la comunicación interna en la Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, explorar la percepción de los empleados acerca de la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, y explorar la percepción de los empleados acerca del rol de la organización en la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023.

En función de lo anterior, en la tabla 1 se presenta la matriz apriorística de categorías y sub categorías.

Tabla 1*Matriz de categorización apriorística*

Categorías	Subcategorías	Indicadores
Percepción de la comunicación interna	Calidad de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad en la comunicación - Especificidad en la comunicación - Hermetismo entre compañeros - Tecnicismo al dar ordenes
	Interacción entre jefe y subordinados	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con jefes - Comunicación con compañeros
	Impacto de la comunicación en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto positivo - Impacto negativo
Productividad laboral	Valoración de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración personal - Valoración de la productividad en la organización
	Esfuerzos para mejorar la productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Revisiones periódicas para la identificación de mejoras - Capacitaciones en habilidades blandas - Implementación de nuevos sistemas tecnológicos - Colaboración efectiva entre departamentos
	Relación con la comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto en la comunicación interna

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El tipo de investigación es tipo básico, siendo aquel que no tiene fines aplicativos, solo busca ahondar y ampliar la información científica existente en torno a la realidad problemática planteada, su objetivo está constituido bajo bases de teorías científicas, las cuales fueron analizadas para perfeccionar el contenido de la investigación (Carrasco, 2017). En este mismo sentido, el enfoque del estudio es cualitativo, la cual es aquella investigación que está encaminada a revelar, entender y descifrar el significado de anomalías o hechos, con la meta de descubrir todas las cualidades que sea posible sin recurrir a la medición de datos numéricos ni de análisis estadísticos (Palomino et al., 2019). El nivel de investigación empleado fue el interpretativo, como lo expresa Monje (2011), este tipo de estudios es donde se determinan los vínculos entre los diversos elementos que forman parte del problema, lo cual conlleva a establecer las relaciones entre las propiedades de un objeto, situación o hecho, para ello se emplea la información suministrada o recabada, a efectos de establecer dichos rasgos.

El diseño del estudio es no experimental el cual es aquel en el que no se manipulan las variables de manera deliberada solo son analizadas en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018). De igual forma, se empleó un diseño de estudio de casos, el cual consiste en una revisión intensiva de los diferentes aspectos de un fenómeno o entidad social; esto representa una revisión sistemática de un fenómeno concreto, puede tratarse de un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social; en este sentido, los casos se escogen por ser interiormente de interés, y se estudian para lograr el mayor entendimiento del fenómeno; su objetivo es entender la particularidad del caso, en una búsqueda por conocer la forma en la cual funcionan los diversos elementos que lo componen y las vinculaciones entre éstas para formar un todo (Monje, 2011).

La población se define como el grupo total, finito o infinito de elementos encontrados en una investigación, sobre el cual se procurará generalizar los estudios a que hubiese lugar (Arias, 2012). En este sentido, la población del siguiente estudio está constituido por los empleados de la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, los cuales suman un total de 12 trabajadores o informantes, cuya estructura organizativa ilustra los canales formales de comunicación, la misma se representa a través de un organigrama vertical (ver Figura 2). En tanto, la muestra es definida como la parte de la población que es seleccionada y de la que se obtiene verdaderamente la información que el investigador requiere (Bernal, 2010). Para el estudio, no fue necesario el cálculo de la muestra, al ser una población pequeña y manejable, por lo que, el muestreo fue no probabilístico, considerando el total de los informantes, es decir, los 12 trabajadores; entre los cuales se incluye a la autora del presente estudio, quien forma parte de la organización, específicamente, como Coordinadora de marketing, esto permitió una

mejor y mayor comprensión del problema de estudio, así como, un abordaje sistemático desarrollado a través de las entrevistas al resto del personal, logrando así una apertura y participación para lograr la recolección de la información, de forma apropiada, sin manipular o alterar los datos.

Figura 2. Organigrama de la empresa



Nota. Imagen suministrada por el área de marketing de la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

Las técnicas son definidas como las diferentes posibilidades de recolectar la información (Arias, 2012). Para efectos del estudio, se empleó como técnica la entrevista semiestructurada, considerando que, una entrevista es una reunión para conversar e intercambiar información, realizada entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a los instrumentos, son definidos como los medios materiales empleados para recolectar la información (Arias, 2012), siendo pertinente para este caso, el uso de la guía de entrevista, la cual tiene como propósito, obtener la información que permitió dar respuesta al planteamiento; considerando una cantidad apropiada de preguntas, en función de la extensión que se pretende con la misma; se deben incluir solo preguntas o frases detonantes precisas (Hernández y Mendoza, 2018).

Al respecto, se hizo uso de una (01) guía de entrevista, conformada por dos (02) aspectos, de acuerdo a las variables de estudio, la misma fue aplicada a los trabajadores adscritos a la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, quienes representaron los informantes claves; de esta forma indagó sobre la variable comunicación interna, mediante un total de 6 planteamientos, asimismo, sobre la productividad laboral, también a través de 6 planteamientos.

Ahora bien, un instrumento de investigación es válido si mide lo que en realidad pretende medir (Hernández y Mendoza, 2018); para ello, la validez puede efectuarse a través de un juicio de expertos; mediante personas que posean la experiencia en investigación necesaria y conozcan el área que concierne al problema analizado. Al respecto, el instrumento fue validado mediante el juicio de expertos (ver Anexo 7.2), consultando a tres especialistas, dos (02) vinculados al área de estudio (Ciencias de la Comunicación) y uno (01) en metodología (ver Tabla 2).

Tabla 2

Expertos validadores de los instrumentos

Nombre y Apellido	DNI	Grado Académico	Área
Dra. Marina Kelibe Ore Choque	40469148	Doctor	Metodología
Dr Raúl Cordova Tupayachi	23875492	Doctor	Ciencias de la comunicación
Mg. Edwin Martin Cordero Tataje	40818160	Magister	Ciencias de la comunicación

La validación depende del contexto de la investigación, no tiene como propósito ser generalizada ni reproducible; en las investigaciones cualitativas es necesario que los participantes se expresen de manera que sus ideas y opiniones sean con autenticidad. La validación se realiza con base en la triangulación, es decir tomando en cuenta diferentes métodos empíricos, observaciones, materiales o perspectivas, los cuales de darán fuerza, profundidad y amplitud a la investigación. De manera específica, para el presente estudio se tomó en cuenta la siguiente triangulación de los datos recolectados por medio del instrumento aplicado y el análisis de las diferentes perspectivas y puntos de vista para la interpretación de la información.

El estudio requirió herramientas y métodos que permitieron canalizar los datos obtenidos, el gran flujo de información, lo irrepitable de los fenómenos hicieron necesario dar sentido común al análisis, así como profundidad a la narrativa de la investigación, en este sentido las técnicas para el procesamiento de esta investigación son las siguientes:

- **Bitácora de análisis:** Las investigaciones cualitativas utilizan la reflexión como herramienta fundamental, el cuaderno de bitácora permite documentar los procedimientos de los análisis realizados, así como las reacciones del investigador, por medio de las notas realizadas, en el que se detallan todas las actividades realizadas, los conceptos, las ideas, sus significados, teniendo como base la credibilidad y la verificación de las investigaciones de otros autores a fin de que funciones para otras investigaciones. Este tipo de técnica colabora en la identificación de categoría, referencias o fuentes;

estableciendo ideas, códigos, diagramas, o esquemas si son necesarios. Todos los conceptos, ideas o preguntas deben ser anotadas para que no ser olvidadas (Hernández y Mendoza, 2018).

- **Inducción analítica:** Se refiere a que se debe tener en cuenta la opinión y punto de vista de todos los participantes de la investigación con respecto al fenómeno o a la problemática estudiada, es decir, todas las acciones que se llevan a cabo se realizan por medio de actores sociales, los cuales solo pueden entender dicha acción desde su propia perspectiva, en este sentido la inducción analítica es un proceso que permite dar verificación a las preposiciones y a las teorías (Schettini y Cortazzo, 2015).
- **La triangulación:** Se refiere a la convergencia metodológica y a la validación convergente que nacen de la suposición de que los métodos cuantitativos y cualitativos se complementan en vez de competir entre ellos; se trata de que todos los elementos que integran la triangulación toman las deficiencias de cada método como puntos fuertes de cada uno (Vasilachis, 2009).

Los instrumentos fueron aplicados, previo consentimiento informado (ver Anexo 7.2). En cuanto al análisis e interpretación de los resultados, en este proceso, están incluidas las funciones relativas a la edición y a la codificación. La primera, percibe la revisión de formatos de datos con relación a la legibilidad, solidez y totalidad de estos. La segunda, a concretar las categorías para emitir las respuestas o grupo de estas (Kinnear y Taylor, 1998). Una vez realizada la recopilación necesaria de los datos, se someten a un proceso de análisis crítico precisando para ello las causas por las que el investigador decidió comenzar el estudio y ponderar las alternativas posibles para accionar una positiva atención.

Para este examen crítico de los datos recolectados mediante el instrumento de investigación implementado, se procedió a organizar los resultados de acuerdo a un análisis cualitativo, el cual conllevó a organizar los datos recolectados, transcribirlos y codificarlos; en cuanto a la codificación, implica dos procesos, primero se fijan las unidades de significado y categorías (codificación abierta), y luego, surgen los temas o categorías más generales (codificación axial), de esta forma se define la categoría o tema central (codificación selectiva) (Hernández y Mendoza, 2018).

En este sentido, la aplicación de las entrevistas semiestructuradas a los trabajadores de la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, permitió obtener los datos cualitativos necesarios, conforme a cada objetivo, estos datos fueron sistematizados y codificados; lo cual facilitó la visibilización de la saturación de datos o categorías, en función de los temas relacionados al estudio, los cuales fueron identificados como relevantes para los trabajadores; en este proceso de codificación cualitativa, se tomaron fragmentos de contenido, se analizaron y compararon, verificando convergencias y diferencias en cuanto a las ideas u

opiniones, generando de esta forma, dos categorías, con sus respectivas subcategorías.

Conforme a ello, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Preparación de los datos para el análisis, se transcribieron cada una de las entrevistas grabadas en audio, empleando el procesador de textos Microsoft Office Word.
- Identificación de las subcategorías correspondientes a cada categoría o variables de estudio (Comunicación interna y Productividad laboral).
- Revisión exhaustiva de las entrevistas transcritas para identificación y selección de los temas preliminares con sus respectivas ideas por participante o trabajador.
- Agrupación de temas similares
- Determinación de las relaciones entre las categorías.
- Redacción de los resultados, con las ideas citadas textualmente, conforme a cada una de los temas preliminares.

III. RESULTADOS

Conforme a las particularidades de la investigación cualitativa, el trabajo de campo ha requerido de una muestra representativa; sobre este particular, Hernández y Mendoza (2018), estas unidades constituyen las unidades de análisis o contenido, para conformar los fragmentos de los datos narrativos, permitiendo producir e identificar las categorías correspondientes, que describen los conceptos que conforman el objeto de estudio, y sus relaciones, con miras a comprender el fenómeno investigado. De esta forma, podemos caracterizar a los participantes, en cuanto a género, el 58.33% de los trabajadores entrevistado fue de sexo femenino (7 trabajadoras), y 41.67% masculino (5 trabajadores); la edad promedio fue de 37.92 años, con una edad mínima de 24 años y una máxima de 63 años; respecto a la antigüedad promedio en la empresa, fue de 3.17 años, para un máximo de 4 años; finalmente, se tiene que, 66.67% de los participantes tenían puestos administrativos (8 trabajadores) y 33.33% con puestos operativos (4 trabajadores) (ver tabla 3).

Tabla 3

Participantes

Aspecto	Cantidad
Personal femenino	7 (58.33%)
Personal masculino	5 (41.67%)
Edad promedio	37.92 años
Antigüedad promedio	3.17 años
Personal administrativo	8 (66.67%)
Personal operativo	4 (33.33%)

Nota. La tabla presenta aspectos básicos de los participantes, pertenecientes a la de la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, conforme a los datos recolectados durante las entrevistas realizadas a los mismos.

En la tabla 4 se presentan las principales opiniones recabadas con las entrevistas.

Tabla 4*Matriz de triangulación de resultados*

Pregunta	Resumen de Opiniones	Calificación de Comunicación
1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?	La comunicación es considerada como clave para lograr los objetivos empresariales en tiempo y forma. Se destaca su importancia para mantener un flujo constante de información y alcanzar metas establecidas.	Buena - La comunicación es reconocida como un componente fundamental para el éxito organizacional, facilitando la coordinación y el logro de objetivos.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?	Se describe una comunicación mayormente buena, sin embargo, se reconocen algunas dificultades ocasionales que pueden surgir debido a problemas como la disponibilidad o la interpretación de la información. A pesar de estas dificultades, se mantiene una comunicación efectiva en la mayoría de los casos.	Regular - Aunque generalmente es buena, se reconocen desafíos ocasionales que pueden afectar la calidad de la comunicación.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?	Se destaca una comunicación positiva y fluida con los compañeros, caracterizada por el respeto mutuo y la colaboración. Esta comunicación contribuye al desarrollo de un ambiente de trabajo agradable y al intercambio efectivo de ideas y feedback.	Buena - Se destaca una comunicación efectiva y respetuosa entre compañeros, lo que facilita la colaboración y el trabajo en equipo.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?	Se afirma que la comunicación interna favorece el trabajo en conjunto, permitiendo una mejor coordinación, una mayor eficiencia y una alineación de objetivos. La comunicación efectiva se percibe como una herramienta clave para el éxito organizacional.	Buena - La comunicación se reconoce como una facilitadora del trabajo en equipo y el logro de objetivos organizacionales.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?	Se identifican varios aspectos positivos, como la transparencia, la coordinación efectiva y la eficiencia en la difusión de información. Una comunicación clara y accesible se considera esencial para fortalecer la identidad y el compromiso de los empleados.	Buena - Se destacan los beneficios de una comunicación interna efectiva, como la transparencia y la coordinación, que contribuyen al compromiso y la eficiencia organizacional.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?	Se mencionan desafíos como la falta de claridad y los malentendidos, que pueden surgir debido a mensajes ambiguos o poco claros. Estos aspectos pueden obstaculizar la eficacia de la comunicación interna y generar confusiones.	Regular - Se identifican áreas de mejora en la comunicación interna, como la necesidad de ser más claros y específicos para evitar malentendidos y confusiones.

Pregunta	Resumen de Opiniones	Calificación de Comunicación
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?	Se describe una percepción de la productividad como regular, atribuida a malinterpretaciones y falta de claridad en la comunicación interna. A pesar de los esfuerzos, se reconoce que hay margen para mejorar la eficiencia operativa.	Regular - La productividad se percibe como afectada por desafíos en la comunicación interna, lo que puede dar lugar a malentendidos y dificultades para alcanzar los objetivos organizacionales.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?	Se evalúa la propia productividad como buena, destacando el compromiso, la eficiencia y la capacidad para cumplir con las responsabilidades asignadas. Se mencionan esfuerzos continuos para mejorar y contribuir al éxito organizacional.	Buena - La productividad personal se valora positivamente debido al compromiso y la eficiencia en el cumplimiento de responsabilidades.
9. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?	Se mencionan acciones como la gestión efectiva del tiempo, la revisión periódica de procesos y la búsqueda de nuevas formas de agilizar las tareas para contribuir al aumento de la productividad organizacional.	Buena - Se destacan acciones concretas para mejorar la productividad organizacional, como la gestión del tiempo y la revisión de procesos, demostrando un compromiso con el éxito de la empresa.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?	Se mencionan iniciativas como la capacitación y el desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, así como la implementación de programas de incentivos y la optimización de procesos para aumentar la eficiencia.	Buena - Se destacan esfuerzos organizacionales para mejorar la productividad, como la capacitación y los programas de incentivos, demostrando un compromiso con el crecimiento y el éxito de los empleados.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?	Se considera que una comunicación interna efectiva tiene un impacto positivo en la productividad, alineando a los empleados con los objetivos organizacionales y facilitando la colaboración y el intercambio de ideas.	Buena - Se reconoce el impacto positivo de la comunicación interna en la productividad, alineando a los empleados con los objetivos y fomentando la colaboración y el intercambio de ideas.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?	Se destaca que una productividad alta contribuye positivamente a una comunicación interna más fluida y efectiva, creando un ciclo positivo en el que los buenos resultados de productividad impulsan una comunicación más eficiente y viceversa.	Buena - Se identifica una retroalimentación positiva entre la productividad y la comunicación interna, donde una alta productividad facilita una comunicación más fluida y efectiva, y viceversa.

Aunado a lo anterior, se procedió a establecer la relación entre las distintas categorías analizadas, cuya matriz principal se encuentra en el anexo 7.5. En relación a la categoría (variable) comunicación interna, se identificaron un total de 03 (tres) subcategorías (dimensiones), cuyo análisis permitió comprender la percepción de los trabajadores respecto a la comunicación interna; estas subcategorías fueron: a) calidad de la comunicación, b) interacción con jefes y compañeros, c) impacto en la productividad. A continuación, se presentan los temas identificados a partir del análisis de la información cualitativa, cuyo eje central es la comunicación interna; destacando para ello, que, las ideas u opiniones no son percepciones propias de la investigadora, sino que, representan el producto del análisis efectuado, sobre los de los trabajadores.

a) Calidad de la comunicación:

- Especificidad y asertividad en la comunicación: Los trabajadores destacan la importancia de una comunicación asertiva, directa, clara y específica para generar un ambiente de trabajo favorable y evitar malentendidos; en general, se puede observar que los informantes consideran que, la especificidad y asertividad en la comunicación interna son importantes para mejorar la productividad y el trabajo en equipo. La falta de comunicación clara y específica puede tener un impacto negativo en la productividad y en la colaboración entre los miembros de la organización; por lo tanto, es importante que la organización fomente una comunicación clara, específica y asertiva entre sus empleados para mejorar la productividad y el trabajo en equipo.

Existe una buena comunicación en la organización siendo siempre de manera asertiva, generando un ambiente de trabajo agradable y evitando conflictos y mal entendidos (E5)

La comunicación es asertiva, fluida, comprensible, respetuosa y de trato igualitario (E10)

La comunicación en su mayoría es de forma directa, en algunas circunstancias vía telefónica o mediante medios escritos o electrónicos (E10)

De forma directa. Es una comunicación buena y respetuosa (E10)

- Hermetismo entre colaboradores: Los informantes resaltan la importancia de una comunicación directa, clara y transparente para evitar el hermetismo entre colaboradores y fomentar un ambiente de confianza en la organización. Los hallazgos sugieren que, aunque la comunicación interna puede ser efectiva en la transmisión de información sobre proyectos, existe una percepción de hermetismo entre los colaboradores; esto indica que podría haber limitaciones en la apertura y fluidez en la comunicación entre los miembros de la organización, lo que podría afectar la colaboración y el intercambio de información de manera eficiente. Bajo estas premisas, el hermetismo entre colaboradores puede ser un área de mejora en la

comunicación interna de la organización, y se podría considerar la implementación de herramientas digitales para facilitar la colaboración y el intercambio de información de manera más eficiente.

La comunicación es clave para que haya fluidez en la información y de este modo poder lograr los objetivos de la empresa en los plazos establecidos (E1)
Cuando la información es clara y accesible para todos, se reduce la confusión y se fomenta un ambiente de confianza (E2)
La comunicación en su mayoría es de forma directa (E10)
La comunicación es buena y puntual en cuanto a lo laboral (E12)

- **Tecnicismo en la comunicación de órdenes:** Se evidencia la necesidad de una comunicación más específica y técnica al transmitir órdenes a los colaboradores subordinados para evitar malentendidos y mejorar la eficacia en la ejecución de tareas. Estos hallazgos sugieren que la comunicación de órdenes puede ser un área de mejora en la organización, y que se podría trabajar en mejorar la claridad y especificidad de las órdenes que se comunican a los colaboradores subordinados. Además, se destaca la importancia de la retroalimentación constructiva para mejorar la comunicación en la organización y promover la participación y el reconocimiento de los aportes de los colaboradores.

Falta ser más específicos y asertivos entre colaboradores (E11)
Faltaría generar más espacios en los cuales compartir puntos de vista (E11)
Poco tecnicismo al comunicar las órdenes a los colaboradores subordinados (E11)

b) Interacción con jefes y compañeros

- **Comunicación con jefes:** Las principales ideas resaltan la importancia de una comunicación directa, respetuosa y efectiva con los jefes, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y a relaciones de trabajo productivas. En general, se evidencia que, la comunicación con los jefes es buena en la mayoría de las entrevistas, y que se destaca la importancia de la comunicación puntual y directa en cuanto a lo laboral; sin embargo, también se menciona que faltaría generar más espacios para compartir puntos de vista con los jefes. En general, la comunicación con los jefes es importante para el buen desempeño laboral, y se destaca la importancia de la comunicación puntual y directa en cuanto a lo laboral. Además, se podría considerar la generación de más espacios para compartir puntos de vista con los jefes para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

La comunicación con los trabajadores y proveedores, en este caso es regular (E1)
Es muy buena, ya que hay confianza procedente del respeto mutuo y el buen desempeño que realizo en la empresa (E10)
La comunicación en su mayoría es de forma directa (E10)

- **Comunicación con compañeros:** las ideas principales destacan la importancia de una comunicación respetuosa, directa y fluida entre compañeros, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo y a relaciones de trabajo productivas. Se puede observar que, la comunicación con los compañeros es buena, de acuerdo a los resultados de todas las entrevistas, donde se destaca la importancia de la comunicación respetuosa y fluida para un mejor desempeño laboral. En resumen, la comunicación con los compañeros es importante para el trabajo en equipo y el buen desempeño laboral, y se destaca la importancia de la comunicación respetuosa y fluida para una retroalimentación efectiva y un mejor desempeño.

Me comunico por vía escrita u oral, si es buena (E1)

De forma directa. Sí, es buena y fluida (E2)

Se da de manera muy respetuosa dónde se socializa el actuar diario (E4)

Si es buena y con respeto (E5)

Es una comunicación buena y respetuosa (E10)

La comunicación es buena y puntual en cuanto a lo laboral (E12)

c) Impacto en la productividad

- **Impacto positivo en la productividad:** Las ideas más resaltantes destacan la influencia positiva de una comunicación efectiva y una alta productividad en el ambiente laboral y en los resultados de la organización. Estos hallazgos, revelan que, la comunicación interna efectiva se asocia con una serie de impactos positivos en la productividad, incluyendo la rapidez en el logro de objetivos, la mejora de la eficiencia operativa, la promoción de un buen ambiente laboral, la participación del equipo y la coordinación efectiva entre equipos y departamentos. Dichos hallazgos también resaltan la importancia de una comunicación interna sólida y clara para el éxito y la productividad de la organización.

De forma positiva, crea un clima laboral más ameno y de comunicación asertiva (E5)

Facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9)

Buena, porque cuenta con personal altamente capacitado para la resolución de problemas y con metodología para innovar en ciertos procesos (E10)

Fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia. Es positiva (E12)

Impacta de forma positiva ya que consigue que la comunicación sea más fluida y la información fluye sin obstáculos entre los equipos y departamentos, agilizando la resolución de problemas técnicos y la implementación de soluciones (E9)

Impacta de forma positiva, porque facilita una comunicación más ágil y oportuna, permitiendo que los equipos puedan dedicar más atención a intercambios significativos y menos a temas operativos (E12)

- Impacto negativo en la productividad: Existe una percepción de acuerdo a la cual, una comunicación interna deficiente o inadecuada podría tener un impacto negativo en la productividad de la organización, ya que podría generar confusión, malentendidos, falta de coordinación y desmotivación en los colaboradores. Por lo tanto, se destaca la importancia de una comunicación interna efectiva y adecuada para el éxito y la productividad de la organización.

El no ser claros o específicos podría crear malos entendidos (E5)

En relación a la categoría (variable) productividad laboral, se identificaron un total de 03 (tres) categorías (dimensiones), cuyo análisis permitió comprender la percepción de los trabajadores respecto a la productividad laboral; estas subcategorías fueron: a) valoración de la productividad, b) esfuerzos para mejorar la productividad, c) relación con la comunicación interna. De esta forma, seguidamente se presentan los temas identificados a partir del análisis de la información cualitativa, cuyo eje central es la productividad laboral.

a) Valoración de la productividad

- Valoración personal de la productividad: Las principales ideas muestran una percepción personal positiva de la productividad y de la contribución individual al logro de los objetivos organizacionales. Los hallazgos evidencian que los entrevistados valoran su productividad y se esfuerzan por mejorarla mediante la implementación de herramientas tecnológicas, capacitaciones, incentivos y colaboración efectiva con otros departamentos. Además, se destaca la importancia de la introducción de nuevas ideas y estrategias para mejorar los procesos existentes y generar un impacto positivo en los resultados. La percepción de la productividad por parte de los trabajadores puede tener un significado importante, ya que refleja su compromiso con el trabajo, su autoevaluación de desempeño y su contribución al éxito de la organización. Además, esta percepción puede influir en su motivación, satisfacción laboral y desarrollo profesional, ya que una percepción positiva de su propia productividad puede generar un sentido de logro y contribuir a un clima laboral positivo.

La califico en un 90%, porque siempre se trata de alcanzar los objetivos, pero por diversos factores que influyen indirectamente no se logra lo requerido (E1)
Muy buena. Soy precisión y eficiencia en el manejo de los datos financieros, además, colaboro activamente con otros departamentos (E2)
Mi productividad está al nivel que la empresa necesita. Porque me capacito, y siempre estoy en contacto con los actores de esta organización lo que me permite tomar decisiones oportunas y que faciliten el trabajo de los demás (E4)
Trato de cumplir siempre con mi trabajo en el plazo establecido (E6)
Me encuentro en un 95% de mi productividad. Valoro mi contribución a la introducción de nuevas ideas, estrategias o enfoques creativos (E12)

- Valoración de la productividad en la organización: En general, las principales ideas reflejan la percepción de los encuestados sobre la valoración de su propia productividad y la productividad en la organización. Los hallazgos permitieron observar que los informantes valoran la importancia de la productividad en la organización, y que la misma es incentivada y valorada por la organización. Además, se destaca que la organización se esfuerza por mejorar la productividad, a través de la realización de reuniones periódicas, la capacitación y el desarrollo profesional, la revisión constante de los procesos internos y la mejora de las facilidades para el personal, lo que puede contribuir a un ambiente laboral positivo y a la mejora continua de la organización.

Es regular, porque no todos interpretan las indicaciones o recomendaciones de la misma manera y siempre se necesita alguna aclaración (E1)

Buena. Podemos observar un aumento constante en la eficiencia en términos de producción, ventas o servicios prestados (E2)

Regular. Los empleados no sienten ser escuchados, baja la motivación personal (E3)

Es buena, porque cada uno desempeña su labor de la mejor manera (E5)

Término medio. Hay que recordarles reiteradamente sobre los objetivos (E8)

Buena, porque cuenta con personal altamente capacitado para la resolución de problemas y con metodología para innovar en ciertos procesos (E10)

Es regular (...) podríamos enfocarnos más en programas de formación para mejorar las habilidades técnicas y de gestión de nuestro equipo (E12)

b) Esfuerzos para mejorar la productividad

- Revisiones periódicas para identificar áreas de mejora: Los hallazgos muestran la importancia de realizar revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación constructiva, lo que puede contribuir a una mejor gestión del tiempo y una mayor eficiencia en el trabajo. Además, se menciona, la inversión en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, lo que también puede ayudar a identificar áreas de mejora y optimizar el desempeño. Se pudo observar que los informantes valoran la importancia de las revisiones periódicas para identificar áreas de mejora en la organización. Estas revisiones permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos internos, la comunicación y la participación de los trabajadores. Además, se destaca que estas revisiones pueden brindar retroalimentación constructiva y reconocimiento a los aportes de los trabajadores, lo que puede contribuir a un ambiente laboral positivo y a la mejora continua de la organización.

Gestiono un calendario de actividades para priorizar tareas, establecer plazos realistas y evitar la sobrecarga de trabajo. Realizó revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación constructiva (E1)

Busco nuevas formas de agilizar las tareas, rutinarias para maximizar el tiempo y recursos desde el área contable (E2)

Revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia (E12)
Se busca simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo (E12)

- Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena: Las principales ideas muestran la importancia de las capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena para mejorar la eficiencia y capacidad de los empleados para realizar tareas. Además, se menciona la oferta de programas de capacitación y desarrollo profesional como una forma de mejorar las habilidades de los empleados y aumentar su eficiencia en el trabajo. Estos hallazgos indican que la organización reconoce la importancia de brindar capacitaciones en habilidades blandas y metodologías específicas de producción para mejorar las habilidades de los empleados y aumentar su eficiencia en el desempeño de sus funciones. Las habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la inteligencia emocional, son fundamentales para el desarrollo profesional y la productividad en el entorno laboral. Por otro lado, la capacitación en metodologías de producción en cadena puede contribuir a optimizar los procesos de trabajo y mejorar la eficiencia en la producción, lo que puede contribuir a un mejor desempeño laboral y a la mejora continua de la organización.

Ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede aumentar su eficiencia y capacidad para realizar tareas (E2)

La empresa invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, con el objetivo de optimizar su desempeño (E3)

Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11)

- Implementación de nuevos sistemas tecnológicos: Las principales ideas destacan la importancia de la implementación de herramientas tecnológicas para agilizar tareas repetitivas y procesos financieros manuales, así como la revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia, buscando simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo. Estos hallazgos indican que la organización reconoce la importancia de la implementación de nuevos sistemas tecnológicos para agilizar tareas repetitivas, optimizar procesos financieros y mejorar la eficiencia en la gestión de la documentación y otras actividades laborales. La adopción de herramientas tecnológicas puede contribuir significativamente a la mejora de la productividad, la reducción de errores, la optimización de los flujos de trabajo, así como, un mejor desempeño laboral y a la mejora continua de la organización.

Implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7)
Simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo (E12)

- Colaboración efectiva con otros departamentos: Las ideas más relevantes resaltan la importancia de la colaboración efectiva con otros departamentos a través del intercambio de ideas, el cumplimiento de plazos, el apoyo a otras áreas y una comunicación interna sólida y clara para facilitar la coordinación entre equipos de trabajo. Estos hallazgos indican que los informantes reconocen la importancia de la colaboración efectiva con otros departamentos dentro de la organización. La comunicación clara y la colaboración activa permiten proporcionar información oportuna, análisis detallados y alineación con los objetivos estratégicos, lo que contribuye a la toma de decisiones informadas y al logro de los objetivos organizacionales, además, puede impactar positivamente en el desempeño y la mejora continua de la organización.

Apoyo a otras áreas trato de investigar para aportar y lograr los resultados (E9)

Una comunicación interna sólida y clara facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9)

Cuando compartimos ideas entre colaboradores, trato de ilustrarlos en nuevas metodologías de inteligencia emocional (E11)

c) Relación con la comunicación interna

- Impacto positivo de la comunicación interna en la productividad: Al analizar las ideas más relevantes, se verifica la importancia de la comunicación interna en el entorno laboral y cómo ésta contribuye positivamente a la productividad, al facilitar el intercambio de ideas, la colaboración, el enfoque en los objetivos y la identificación de áreas de mejora. Estos hallazgos indican que los informantes reconocen el impacto positivo de una comunicación interna efectiva en la productividad de la organización. La comunicación clara, la coordinación entre equipos, el intercambio de ideas, la identificación de fallas y la colaboración, los cuales son aspectos destacados que contribuyen a mejorar la eficiencia y la ejecución de las actividades, lo que impacta positivamente en la productividad general y en la mejora continua de la organización.

Es positiva, porque así podemos trabajar en equipo y obtener mejores resultados (E5)

La clave para que todo el equipo avance orientación. Es positiva (E6)

Impacta de forma positiva porque hace que todos tengamos más claros los objetivos (E7)

Permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos (E8)

Fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia (E12)

En cuanto a la categoría (variable) rol de la organización, las subcategorías (dimensiones) identificadas fueron 02 (dos); de esta forma se pudo abordar la percepción de los trabajadores respecto al rol de la organización sobre la comunicación interna y la productividad laboral; estas subcategorías fueron: a) comunicación interna, b) productividad laboral. Conforme a los hallazgos, presento a continuación los temas identificados a partir del análisis de la información cualitativa, respecto a la categoría señalada.

a) Comunicación interna

- Esfuerzos de la organización para mejorar la comunicación interna: Las ideas más relevantes destacan los esfuerzos que realiza la organización para mejorar la comunicación interna, a través de capacitaciones a sus empleados en habilidades blandas y en la mejora de la comunicación interna, además de incentivos y orientación, lo que demuestra su compromiso con el desarrollo de habilidades y la mejora continua en la comunicación interna. Estos hallazgos sugieren que la organización está activamente comprometida en mejorar la comunicación interna, lo que puede contribuir a un ambiente laboral más colaborativo, eficiente y orientado a la resolución de problemas, lo que impacta positivamente en la productividad y en la mejora continua de la organización.

*Invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados (E3)
Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11)*

- Herramientas proporcionadas por la organización para facilitar la comunicación interna: Existe evidencia que muestra el uso de herramientas tecnológicas por parte de la organización para mejorar la eficiencia en la comunicación interna y en los procesos financieros. Estos hallazgos indican que la organización está utilizando herramientas tecnológicas para agilizar tareas, procesos financieros y mejorar la eficiencia en general. Además, se destaca la inversión en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede incluir el uso efectivo de herramientas tecnológicas para optimizar el desempeño laboral.

Herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7)

b) Productividad

- Estrategias de la organización para mejorar la productividad laboral: Se evidenciaron ideas que destacan las estrategias implementadas por la organización para mejorar la productividad laboral, como la gestión eficiente de tareas, la revisión constante de

procesos internos y el uso de herramientas tecnológicas para agilizar tareas repetitivas. Estos hallazgos indican que la organización está adoptando diversas estrategias para mejorar la productividad laboral, incluyendo la capacitación, la automatización, la eficiencia, la organización, la motivación, la innovación y la mejora continua. Además, se destaca la importancia de la colaboración, la calidad y la orientación para lograr una mayor productividad. De esta forma, los hallazgos sugieren que la organización está comprometida en mejorar la productividad laboral a través de diversas estrategias, lo que puede impactar positivamente en la eficiencia, la calidad y la mejora continua.

Reuniones de manera mensual por áreas para conocer sus avances y si es necesario atender algunas necesidades que permitan desarrollar a cada integrante mejor sus funciones (E4)

Implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7)

Nos incentiva con reconocimientos (E8)

Nos brinda orientación y capacitaciones (E9)

Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11)

Revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia (E12)

- Incentivos proporcionados por la organización para aumentar la productividad: Las ideas proporcionadas por los informantes, en general, resaltan la importancia de los incentivos proporcionados por la organización para aumentar la productividad, ya sea a través de reconocimientos, retroalimentación constructiva, capacitaciones o acuerdos que promuevan el logro de nuevos objetivos. Estos hallazgos indican que la organización utiliza la capacitación, el reconocimiento y los incentivos como estrategias para aumentar la productividad laboral. El enfoque en la motivación y el reconocimiento del desempeño sugiere que la organización valora el compromiso y el logro de metas como impulsores de la productividad, lo que puede impactar positivamente en la motivación y el desempeño de los empleados.

Cumple con los acuerdos e incentivos (E6)

Nos brinda capacitación e incentivos por los nuevos logros (E7)

Partiendo de lo anterior, las convergencias y divergencias proporcionan información valiosa sobre la percepción de los entrevistados en relación a la comunicación interna y la productividad en la organización, lo que puede ser útil para identificar áreas de mejora y fortalezas en estos aspectos.

- Convergencias:

1. Importancia de la comunicación interna: todos los informantes reconocen la importancia de una comunicación interna efectiva para el funcionamiento y la productividad de la organización.
 2. Impacto positivo de la comunicación interna en la productividad: varios informantes mencionan que una comunicación interna efectiva favorece la eficiencia operativa, el buen ambiente laboral y la participación de todo el equipo, lo que impacta positivamente en la productividad.
 3. Esfuerzos para mejorar la productividad: los informantes coinciden en la implementación de esfuerzos para mejorar la productividad, como capacitaciones, colaboración efectiva con otros departamentos y revisiones constantes de los procesos internos.
- Divergencias:
 1. Valoración de la productividad: mientras algunos informantes valoran positivamente la productividad en la organización, otros la califican como regular, lo que sugiere percepciones diferentes sobre el desempeño en este aspecto.
 2. Impacto de la comunicación interna en la productividad: aunque la mayoría reconoce el impacto positivo de la comunicación interna en la productividad, algunos informantes mencionan que la comunicación interna es relativamente regular y puede tener un impacto negativo en la productividad debido a la nula comunicación entre colaboradores.

Estas declaraciones proporcionan una visión clara de las percepciones de los entrevistados sobre la comunicación interna y la productividad en la organización, destacando tanto aspectos positivos como áreas de mejora.

- Declaraciones positivas:
 1. *La productividad en la empresa es buena, porque cada uno desempeña su labor de la mejor manera (E5)*
 2. *Le doy 85%, ya que considero que mi productividad va de acuerdo a la motivación y/o reconocimiento del trabajo que realizo (E7)*
 3. *La comunicación es importante porque permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos (E8)*
 4. *Una comunicación interna sólida y clara facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9)*

5. *Una comunicación efectiva fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia (E12)*

- Declaraciones negativas:

1. *El no ser claros o específicos podría crear malos entendidos (E5)*
2. *Obviar algún dato o información puede malinterpretar la información que queremos transmitir (E7)*
3. *Es relativamente regular y si impacta mucho porque al haber nula comunicación no se dan los procesos que uno quisiera para elevar la productividad (E11)*
4. *Relativamente negativa porque al haber nula comunicación entre colaboradores no se da a que den los resultados esperados (E11)*

Los hallazgos indican que la comunicación interna es percibida como un factor crucial para la eficiencia y la productividad en la organización, pero también señalan áreas de mejora en términos de claridad, especificidad y uso de herramientas digitales para facilitar la comunicación y colaboración interna.

- Importancia de la comunicación interna: todos los informantes reconocen la importancia de una comunicación interna efectiva para el funcionamiento de la organización. Se destaca la necesidad de una comunicación clara, específica y fluida para facilitar la coordinación entre equipos y departamentos.

Cuando la comunicación es clara transmite las metas y objetivos de la empresa, alineando a todos los empleados hacia un propósito común (E2)

La comunicación es importante porque permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos (E8)

Una comunicación interna sólida y clara facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9)

Una comunicación efectiva fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia (E12)

- Impacto positivo de la comunicación interna: varios informantes mencionan que una comunicación interna efectiva favorece la eficiencia operativa, el buen ambiente laboral y la participación de todo el equipo, lo que impacta positivamente en la productividad.

Reduce la probabilidad de errores, se agilizan los procesos y se mejora la eficiencia en general (E2)

Es importante porque permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos (E8)

Facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9)

Fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia (E24)

- Áreas de mejora en la comunicación interna: algunos informantes señalan que la comunicación interna puede ser relativamente regular y que la nula comunicación entre colaboradores puede impactar negativamente en la productividad. También se mencionan aspectos como la necesidad de explorar el uso de herramientas digitales para facilitar la colaboración y el intercambio de información de manera más eficiente.

Al haber nula comunicación no se dan los procesos que uno quisiera para elevar la productividad (E11)

Explorar el uso de herramientas digitales que faciliten la colaboración y el intercambio de información de manera más eficiente (E12)

En cuanto a la productividad laboral, los hallazgos indican que la organización implementa esfuerzos para mejorar la productividad y brinda incentivos para incrementarla, pero también sugieren que hay percepciones diferentes sobre el desempeño en este aspecto. Además, se destaca el impacto positivo de una alta productividad en la comunicación interna, el ambiente laboral y la eficiencia operativa.

- Esfuerzos para mejorar la productividad: los informantes coinciden en la implementación de esfuerzos para mejorar la productividad, como capacitaciones, colaboración efectiva con otros departamentos y revisiones constantes de los procesos internos.

Programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede aumentar su eficiencia y capacidad para realizar tareas (E2)

Nos orienta y brinda reconocimientos al cumplimiento de nuestros objetivos (E5)

Nos brinda capacitación e incentivos los nuevos logros (E7)

Nos brinda orientación y capacitaciones (E9)

Se lleva a cabo una revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia. Se busca simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo (E12)

- Valoración de la productividad: mientras algunos informantes valoran positivamente la productividad en la organización, otros la califican como regular, lo que sugiere percepciones diferentes sobre el desempeño en este aspecto.

Buena. Podemos observar un aumento constante en la eficiencia en términos de producción, ventas o servicios prestados (E2)

La productividad en la empresa es buena, porque cada uno desempeña su labor de la mejor manera (E5)

Es regular. Creo que podríamos enfocarnos más en programas de formación para mejorar las habilidades técnicas y de gestión de nuestro equipo (E12)

- Impacto positivo de la productividad: los informantes mencionan que una alta productividad impacta positivamente en la comunicación interna, el ambiente laboral y la eficiencia operativa.

Cuando se realizan las tareas de manera efectiva, la comunicación tiende a ser más ágil y directa (E2)

La productividad impacta de forma positiva, crea un clima laboral más ameno y de comunicación asertiva (E5)

La productividad impacta de forma positiva y eso se ve reflejado en la comunicación directamente, porque la vuelve más clara y fluida (E7)

Cuando se ven buenos resultados en la productividad los colaboradores están con más disposición al diálogo y fluyen más ideas para seguir creciendo. Es positiva (E8)

La productividad impacta de forma positiva, porque facilita una comunicación más ágil y oportuna, permitiendo que los equipos puedan dedicar más atención a intercambios significativos y menos a temas operativos (E12)

- Incentivos para incrementar la productividad: la organización brinda incentivos y reconocimientos al cumplimiento de objetivos y logros, lo que puede motivar a los empleados a incrementar su productividad.

Nos orienta y brinda reconocimientos al cumplimiento de nuestros objetivos (E5)

Nos brinda capacitación e incentivos los nuevos logros (E7)

IV. DISCUSIÓN

En discusión de los hallazgos en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, en relación a la comunicación interna, se puede afirmar que esta es percibida por la mayor parte de los trabajadores como positiva (entrevistados E2, E3, E4, E5, E6, E7, E9, E10, E12), lo que constituye el 75% de la muestra. No obstante, también hay quienes señalan factores que requieren de una mejora, mientras que otros la ven como regular (E8, E11). En términos generales, se identificó que tanto los esfuerzos individuales como los de la organización se centran en mejorarla, lo que denota la comprensión de la importancia que esta tiene en el entorno laboral.

No obstante, se señala también que, aunque la comunicación interna suele ser buena en general, existen obstáculos que inciden negativamente en su calidad, como las fallas en la interpretación de la información, lo cual actúa como barrera para una comunicación efectiva donde la falta de claridad y comprensión puede impactar negativamente en la productividad de los empleados, obstaculizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales (“poco tecnicismo al comunicar las órdenes a los colaboradores subordinados”, E11).

Destaca así la comprensión de la bidireccionalidad entre la comunicación interna y la productividad laboral, lo que es congruente con las teorías encontradas en el estado del arte, donde una es capaz de influenciar a la otra, subrayando la necesidad de considerar la comunicación interna como un factor crítico para el rendimiento laboral y, a su vez, como un elemento clave para el éxito organizacional en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Lo anterior señala que la comunicación interna es un factor de gran relevancia para la organización, ya que, posibilita el buen funcionamiento y la productividad de la misma, para lo cual, ésta debe ser efectiva, es decir, debe reunir una serie de requisitos para que pueda cumplir su objetivo, como la especificidad, asertividad, fluidez, comprensión, respeto y el trato igualitario, factores que fueron destacados por los informantes consultados (“la comunicación es clave para que haya fluidez en la información y de este modo poder lograr los objetivos de la empresa en los plazos establecidos”, E1); en congruencia con ello. Belategui et al. (2019) afirman que, la información es un recurso estratégico, que constituye el eje central para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales, facilitando procesos como la planificación y la toma de decisiones, permitiendo además que, los colaboradores puedan ser productivos, participativos y tengan seguridad en la toma de decisiones.

En cuanto a la percepción de los trabajadores sobre la productividad laboral en la empresa, el 50% considera que esta es de nivel de nivel elevado, según los requerimientos del mercado (entrevistados E2, E4, E5, E7, E9 y E10), mientras que el otro 50% la percibe como regular

(entrevistados E1, E3, E6, E8, E11 y E12). Sin embargo, el personal percibe que esta constituye un elemento central para la organización, en función de las ideas aportadas por los informantes (“la empresa invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, con el objetivo de optimizar su desempeño”, E3); esto se ha logrado al implementar mecanismos que permiten mejorar diversos aspectos, como la comunicación interna, el ambiente laboral y la eficiencia operativa (“implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales”, E7); de conformidad con lo afirmado por Fontalvo et al. (2017) la productividad se convierte en una herramienta estratégica, haciendo posible que tanto los productos, como los servicios, sean competitivos; basada en una combinación de procesos que permiten lograr el resultado, con la menor cantidad de recursos, sin afectar la calidad.

Conforme a lo anterior, a partir de las entrevistas realizadas, los informantes coincidieron en reconocer la importancia de una comunicación interna efectiva para el funcionamiento y la productividad de la organización (“facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área”, E9); en congruencia con estos hallazgos, diversos estudios coinciden en mostrar estas relaciones entre comunicación interna y productividad, valorando el papel que tiene la comunicación en el logro de los objetivos organizacionales, conjuntamente con otros elementos, como los recursos económicos, tecnológicos y administrativos; tal como lo demostró Valencia (2020) en su tesis doctoral, evidenciando la influencia de la gestión del talento humano y de la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, específicamente, en la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2019.

De igual forma, se tiene el estudio de Arévalo y Valdez (2019) quienes evidenciaron la relación de la comunicación interna y la productividad laboral en colaboradores de la empresa, FerroHogar S.A.C.; observando que, una mejor comunicación interna, generó una mejor productividad laboral, influyendo en la eficiencia, la eficacia y la efectividad. También, Ponce (2019) en su trabajo de pregrado titulado sobre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú, evidenciaron que existía relación directa y significativa entre la percepción de la comunicación interna y la productividad laboral.

Ahora bien, en cuanto a los aspectos novedosos de los hallazgos, en comparación a otros estudios, se puede afirmar que, los informantes no solo valoraron su productividad, sino que, también valoraron la productividad de la organización, mostrando, además una percepción objetiva, asumiendo que la productividad no es óptima, sino más bien, regular, buena, media, acotando también, que existen acciones centradas en mejorar estos aspectos de la productividad, y que, también, la comunicación interna viene impactando de forma positiva en la productividad, los informantes la perciben como un elemento que puede seguir apoyando la

productividad organizacional (“es regular, porque no todos interpretan las indicaciones o recomendaciones de la misma manera y siempre se necesita alguna aclaración”, E1; “término medio. Hay que recordarles reiteradamente sobre los objetivos”, E8; “buena. Podemos observar un aumento constante en la eficiencia en términos de producción, ventas o servicios prestados”, E2).

A diferencia de otros estudios, como el caso de Jiménez (2018) donde se determinó la influencia de la comunicación interna en el rendimiento laboral, el presente estudio profundiza en los informantes para encontrar aspectos que permitan dar respuesta a los planteamientos iniciales, pero que, también se pueda al mismo tiempo formar criterios, concientizar, valorar el rol personal de cada uno, analizar el impacto de estas relaciones, incluso, dar alternativas para mejorar y profundizar lo positivo; de esta forma, se puede afirmar que, los hallazgos permiten generar un valor agregado valioso para la organización, en general (“la comunicación es clave para que haya fluidez en la información y de este modo poder lograr los objetivos de la empresa en los plazos establecidos”, E1); “busco nuevas formas de agilizar las tareas, rutinarias para maximizar el tiempo y recursos desde el área contable”, E2).

V. CONCLUSIONES

Considerando el análisis realizado y los hallazgos del estudio, con base en las entrevistas realizadas, se concluyó lo siguiente:

1. La percepción que tienen los trabajadores sobre la comunicación interna en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, es positiva, aunque variada; algunos consideran que la comunicación interna es buena, con áreas de mejora, mientras que otros la ven como regular o sólida; sin embargo, en general, se percibe que la comunicación interna es valorada de forma positiva, con esfuerzos tanto individuales como de la organización para mejorarla. Los esfuerzos individuales para mejorar la comunicación interna, incluyen mantener sistemas organizados para la documentación, asegurando que esté disponible y sea de fácil acceso para los diversos equipos de trabajo, así como la búsqueda de una comunicación clara y efectiva entre los equipos de obra, supervisión, administración y la dirección, en función de asegurar que todos estén alineados con los objetivos y plazos del proyecto; mientras que, los esfuerzos realizados por la propia organización, incluyen la realización de reuniones mensuales por áreas para conocer los avances y atender algunas necesidades que permitan desarrollar a cada integrante mejor sus funciones, así como brindar acceso a capacitaciones para reforzar las habilidades de los empleados.
2. La percepción que tienen los trabajadores sobre la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, es variada entre los empleados, ya que, algunos consideran que la productividad se valora positivamente, con áreas de mejora; sin embargo, en general, la organización realiza esfuerzos tanto individuales como colectivos para mejorar la productividad laboral, a través de capacitaciones y revisión constante de procesos. En tal sentido, las principales medidas o acciones para mejorar la productividad, incluyen la revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia, la simplificación de tareas, la eliminación de redundancias y el agilizar los flujos de trabajo; asimismo, la organización ofrece programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, con miras a incrementar su eficiencia y las capacidades para realizar las tareas.
3. La percepción que tienen los trabajadores sobre el rol de la organización sobre la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023, es positiva; se valoran positivamente los esfuerzos de la organización para mejorar la comunicación interna y la productividad, aunque existen áreas de mejora, como la necesidad de agilizar las tareas rutinarias para maximizar el tiempo y los recursos, así como la importancia de una comunicación interna

más clara y transparente para alinear a todos los empleados hacia un propósito común, y, la eliminación de redundancias y la agilización de los flujos de trabajo; en este sentido, la organización realiza esfuerzos tanto a nivel individual como colectivo, para mejorar la comunicación interna y la productividad laboral, a través de capacitaciones, revisión constante de procesos y promoción de la colaboración entre los equipos.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de realizado el análisis de los datos, conforme a los hallazgos, se recomienda lo siguiente:

1. Para mejorar la comunicación interna en la empresa sería conveniente implementar un sistema de retroalimentación continua, donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones y sugerencias sobre la comunicación interna. Además, se podría considerar la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y la colaboración entre los equipos, así como la realización de reuniones periódicas para alinear a los empleados con los objetivos y plazos del proyecto.
2. Para mejorar la productividad laboral en la empresa es importante que se implemente un sistema de revisión constante de los procesos internos, que permita identificar áreas de mejora y eficiencia. Además, se podría considerar la simplificación de tareas, la eliminación de redundancias y agilizar los flujos de trabajo, estudiando los puestos de trabajo, y planteando un rediseño de los mismos; asimismo, la organización podría ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, lo que podría aumentar su eficiencia y capacidad para realizar tareas.
3. Para optimizar el rol de la organización en relación a la comunicación interna y la productividad laboral, sería apropiado implementar un sistema de monitoreo permanente, donde los empleados comuniquen sus observaciones y propuestas para atender los temas relacionados a la productividad. En este sentido, fomentar el trabajo en equipo y la mejora continua, como valores claves de la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abendaño, M. (2020). La Comunicación Interna como aliada de la productividad laboral. En *Tendencias, influencers y comunicación interna*. EDILOJA Cía. Ltda.
- Alvarez Valverde, S. Y. (2021). *Comunicación interna y productividad del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología* [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6047>
- Arévalo Fernández, L. M., y Valdez Sánchez, J. C. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta Edición.). Editorial Episteme.
- Arzuaga Williams, M. (2019). Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Anagramas - Rumbos y sentidos de la comunicación*, 17(34), 135-154. <https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a7>
- Avilés, P., y Campos, R. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME? *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7), 48-66. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52>
- Ayala Loyola, C., y Jaimes Gutiérrez, I. F. (2020). *El rol de la comunicación interna y su incidencia en el compromiso laboral* [Trabajo de Investigación, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4086>
- Baltodano, G., y Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30.
- Belategui, O., Gago, M., Egaña, T., y Belategui. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: La percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. <http://dx.doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Borja Saldarriaga, J. (2021). *Plan de comunicación interna en Pisende S.A.S* [Trabajo de Pregrado, Corporación Universitaria Lasallista]. <http://repositorio.unilasallista.edu.co/dspace/handle/10567/2976>

- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2da ed.). San Marcos.
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., y Morelos Gómez, J. (2017). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Guerrero Alvarado, M. (2019). *La comunicación interna: Una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/>
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1era ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jiménez Gutiérrez, G. D. (2018). *La comunicación interna y el rendimiento laboral de la empresa agrícola Don Ricardo en la provincia de Ica, 2016* [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/9066>
- Kinncar, T., y Taylor, J. (1998). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado* (5ta edición). McGraw-Hill.
- Ludeña, V. (2020). La Comunicación Interna, un ganar y ganar. En *Tendencias, influencers y comunicación interna*. EDILOJA Cía. Ltda.
- Majojo, V., y Real, G. (2021). Evaluación del nivel de productividad basado en indicadores de atención al cliente en EP-Aguas de Manta. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 405-422.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana.
- Morales Flores, A., y Triveños Caller, A. L. (2022). *Comunicación interna y la motivación laboral de los socios de la Empresa Mara Sal, Cusco 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1498>
- Palomino, J., Zevallos, G., y Peña, J. (2019). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. San Marcos.
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.
- Parra, M., Visbal, O., Duran, S., y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 36(1), 155-170.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-70272019000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Piedra-Mayorga, V. M., Macias, R. G., González-Romero, R. E., Rodríguez-Moreno, R., y Vázquez-Alamilla, M. A. (2022). La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/escs.v9i17.7886>
- Ponce Lucero, D. (2019). *Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la Asociación Misión Médica Católica del Perú* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5851>
- Reynoso, D. (2021). Estudio de la intersubjetividad de las interacciones en las organizaciones: Jefes subordinantes y subordinados seguidores. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 51, Article 51. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/13051>
- Schettini, P., y Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49017>
- Su, Y., y Quiliche, R. (2018). Estudio de tiempos y movimientos para mejorar la productividad de una empresa pesquera. *INGnosis*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.18050/ingnosis.v4i1.2062>
- Valencia García, L. M. (2020). *Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima—2019* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40431>
- Van-Riel, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. *Razón y palabra*, 22(1), 144-150.
- Vasilachis, I. (2009). *Estrategias De Investigación Cualitativa*. Editorial Gedisa. <https://www.casadellibro.com/libro-estrategias-de-investigacion-cualitativa/9788497841733/1111319>
- Zamora, S. (2020). *Análisis de la cultura organizacional en la productividad de los empleados 2016-2020* [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Puebla]. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/10329>

VIII. ANEXOS

7.1 Instrumento de recolección de información

Guía de Entrevista Comunicación Interna - Productividad Laboral

Objetivo: Recabar información de los servidores sobre comunicación interna, para poder analizar sus respuestas y determinar mejoras en el tema. Apreciamos tus respuestas. La información que nos brinde será confidencial.

Instrucciones: Realice sus comentarios de forma abierta sobre lo considere importante, respecto a cada planteamiento formulado. Si tiene dudas, por favor indíquelo con confianza.

Nombre y apellido: _____ **Edad:** _____

Cargo desempeñado: _____ **Departamento:** _____

Años de antigüedad: _____

N.º	DIMENSIONES / items				
Dimensión 1: CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN		Buena	Regular	Mala	sugerencias
1	¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?				
2	¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?				
Dimensión 2: INTERACCIÓN CON JEFES Y COMPAÑEROS		Buena	Regular	Mala	
3	¿Es buena la comunicación con sus compañeros?				
4	¿Es favorable la comunicación para una organización?				
Dimensión 3: IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD		Buena	Regular	Mala	
5	¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?				
6	¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?				
Dimensión 4: VALORACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD		Buena	Regular	Mala	
7	¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?				
8	¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?				
Dimensión 5: ESFUERZOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD		Buena	Regular	Mala	
9	¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?				
10	¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?				
Dimensión 6: RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA		Buena	Regular	Mala	
11	¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?				

12	¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?				
----	--	--	--	--	--

Gracias por sus aportes...

7.2 Validación de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Orlando Choque Morino, Kelibe*

DNI: *40469148*

Especialidad del validador: *ciencias de la comunicación*

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para la recolección de información.

Ica, 01 de diciembre del 2023.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

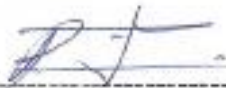
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Córdova Cupayochi Raúl F.* DNI: *83875492*

Especialidad del validador: *Ciencias de la Comunicación*

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para la recolección de información.

Ica, 01 de diciembre del 2023.



Firma del Experto Informante.

DHI

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CORDERO TATAJE EDWIN MARTIN DNI: 40818160

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para la recolección de información.

Ica, 01 de diciembre del 2023.



Firma del Experto Informante.

7.3 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, _____

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ ___ NO ___

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: _____

Firma _____

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: _____

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____,

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

7.4. Transcripción de las entrevistas

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, _____

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

sí NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma: _____

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: _____

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 01 (E1)

Edad: 43

Cargo desempeñado: Gerente general.

Departamento: Gerencia.

Años de antigüedad: 4 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - Considero que la comunicación es clave para que haya fluidez en la información y de este modo poder lograr los objetivos de la empresa en los plazos establecidos.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - Bueno yo soy la jefe. Podría mencionarle como es la comunicación con los trabajadores y proveedores, en este caso es regular, debido a que por diversos motivos (celulares apagados, no revisan correos, etc) no siempre se puede llegar a una buena comunicación y/o coordinación. Se podría decir que la comunicación se logra en un 85% aproximadamente.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - Me comunico por vía escrita u oral, si es buena.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Si favorece, porque permite que la información que se maneja sea más fluida.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Rapidez en los logros de objetivos, mejora la eficiencia operativa, un buen ambiente laboral y la participación de todo el equipo.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Malinterpretación de las indicaciones recibidas.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - La productividad en la organización es regular, porque no todos interpretan las indicaciones o recomendaciones de la misma manera y siempre se necesita alguna aclaración.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - La califico en un 90%, porque siempre se trata de alcanzar los objetivos, pero por diversos factores que influyen indirectamente no se logra lo requerido.

9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Gestiono un calendario de actividades para priorizar tareas, establecer plazos realistas y evitar la sobrecarga de trabajo. Realizó revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación constructiva que me permita mejorar la comunicación, promover la participación y reconocer sus aportes con incentivos.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Mejora y da facilidades para que el personal pueda desempeñar su función.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - Si impacta, en la mayoría de casos es positiva.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - Impacta porque es el resultado de las coordinaciones que se realizan para alcanzar los objetivos, regularmente es positiva.

Figura 3. Entrevista a Gerente general de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, _____

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma: _____

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: _____

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 02 (E2)

Edad: 63

Cargo desempeñado: Contador.

Departamento: Finanzas.

Años de antigüedad: 4 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - La comunicación en nuestra organización tiene puntos fuertes, pero también áreas donde se podría mejorar. En general, hay una buena transmisión de información, sin embargo, a veces hay dificultades en la comunicación entre departamentos.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA - De forma directa o por correos. Si es muy buena.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - De forma directa. Si, es buena y fluida.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Si, se reduce la probabilidad de errores, se agilizan los procesos y se mejora la eficiencia en general.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - La comunicación interna efectiva promueve la transparencia en la empresa. Cuando la información es clara y accesible para todos, se reduce la confusión y se fomenta un ambiente de confianza. También, facilita la coordinación entre equipos y departamentos.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - En ocasiones, la comunicación interna puede ser vaga o poco clara, lo que lleva a malentendidos, confusiones y a la ejecución incorrecta de tareas.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
BUENA - Podemos observar un aumento constante en la eficiencia en términos de producción, ventas o servicios prestados.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - Soy precisión y eficiencia en el manejo de los datos financieros, además, colaboro activamente con otros departamentos, proporcionando información financiera oportuna y análisis detallados que respaldan la toma de decisiones estratégicas.

9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Busco nuevas formas de agilizar las tareas, rutinarias para maximizar el tiempo y recursos desde el área contable.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede aumentar su eficiencia y capacidad para realizar tareas.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - Cuando la comunicación es clara transmite las metas y objetivos de la empresa, alineando a todos los empleados hacia un propósito común. Es positiva.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - Cuando se realizan las tareas de manera efectiva, la comunicación tiende a ser más ágil y directa.

Figura 4. Entrevista al Contador de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

ENTREVISTA 03 (E3)

Edad: 39

Cargo desempeñado: Secretaria ejecutiva.

Departamento: Administrativo.

Años de antigüedad: 4 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA – Se promueven mucho la interacción estrategias y sobre todo la comunicación para una mayor productividad.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA – Se valora mucho las opiniones de cada trabajador y me comunico en persona con mi jefe.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - En persona verbalmente mediante mensajes de texto, wasap.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Aumenta la productividad, genera un ambiente de trabajo agradable evita malos entendidos y conflictos.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Logra mayor competitividad tener mejores trabajadores potencia el éxito empresarial.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - La toma de decisiones no efectivas.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - Los empleados no sienten ser escuchados, baja la motivación personal.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - Soy eficiente en la gestión de la documentación y demás actividades asignadas dentro de mis funciones.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?

BUENA - Mantengo sistemas organizados para la documentación, asegurando que esté disponible y sea fácilmente accesible para los equipos.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - La empresa invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, con el objetivo de optimizar su desempeño.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - Una comunicación clara y efectiva entre los equipos de obra, supervisión, administración y la dirección es crucial para asegurar que todos estén alineados con los objetivos y plazos del proyecto.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA – Los resultados positivos en la productividad logran que la comunicación sea más fluida, y permite que la información fluya sin obstáculos entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos.

Figura 5. Entrevista a la secretaria ejecutiva de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo,    

Declaro que:


- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SI NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma 

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: 

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 04 (E4)

Edad: 38

Cargo desempeñado: Administradora.

Departamento: Finanzas.

Años de antigüedad: 4 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA – La comunicación es horizontal, fluida y muy respetuosa. Lo que hace que se pueda dar una retroalimentación en cada puesto de la empresa y beneficiando así no solo el crecimiento empresarial, sino el profesional.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA – Hay un dialogo abierto, no se necesita de una asamblea para poder hacer llegar una sugerencia o necesidad en aras de buscar un buen desempeño como equipo e individualmente.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA – La comunicación entre compañeros se da de manera muy respetuosa dónde se socializa el actuar diario, y que nos permite hacer una retroalimentación para un mejor desempeño.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA – Si favorece.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA – La comunicación interna es fluida, Respetuosa y oportuna.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - No aplica.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - La productividad dentro de la empresa está acorde con la demanda en el mercado.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA – Mi productividad está al nivel que la empresa necesita. Porque me capacito, y siempre estoy en contacto con los responsables de esta organización, lo que me permite tomar decisiones oportunas y que faciliten el trabajo de los demás.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?

BUENA –Sugeriría buscar nuevos clientes o armar estrategias que permitan la captación de nuevos prospectos y mantener su fidelidad con la empresa.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA – Realiza reuniones de manera mensual por áreas para conocer sus avances y si es necesario atender algunas necesidades que permitan desarrollar a cada integrante mejor sus funciones.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA – Considero que la comunicación interna es la base de un buen desarrollo de funciones de cada integrante de esta organización, ya que son los trabajadores quienes pueden dar de buena fuente ideas de mejora o de cómo hacer un mejor procedimiento en el área en que se desarrolla.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA – Si hay un nivel superior de productividad está será el resultado de todas las veces que se realizan las reuniones mensuales. Estoy convencida que una comunicación horizontal permite que se conozca de primera mano los puntos dónde se necesita poner más fuerzas y las estrategias que se pueden ir desarrollando.

Figura 6. Entrevista a la Administradora de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

ENTREVISTA 05 (E5)

Edad: 24

Cargo desempeñado: Auxiliar.

Departamento: Servicios Generales.

Años de antigüedad: 1 año.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - Considero que existe, una buena comunicación en la organización siendo siempre de manera asertiva, generando un ambiente de trabajo agradable y evitando conflictos y mal entendidos.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - Es cordialidad.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA – Con respeto.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Si claro que sí porque si surgen dudas se resuelven hablando.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Que todos cumplamos con nuestra labor y la desempeñemos en armonía.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - El no ser claros o específicos podría crear malos entendidos.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
BUENA - Cada uno desempeña su labor de la mejor manera.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - Porque tengo presente mis metas y las responsabilidades otorgadas.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Organizo mis tiempos para emplearlos de acuerdo a las prioridades de la empresa.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?

BUENA - Nos orienta y brinda reconocimientos al cumplimiento de nuestros objetivos.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - La comunicación en la productividad de la empresa es positiva, porque así podemos trabajar en equipo y obtener mejores resultados.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad impacta de forma positiva, crea un clima laboral más ameno y de comunicación asertiva.

Figura 7. Entrevista a la Auxiliar de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, 

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

sí X NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma 

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: 

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 06 (E6)

Edad: 30

Cargo desempeñado: Asistente Informático.

Departamento: Servicios generales.

Años de antigüedad: 2 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - fluida y concreta.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - la comunicación es amena.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - Me comunico en persona.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Si
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Tener claro los objetivos y mantener un buen clima laboral.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Cuando la información está incompleta de mal interpreta el mensaje.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - La productividad es relativamente mediana porque faltan ajustar algunas cosas.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - siempre muestro predisposición.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Trato de cumplir siempre con mi trabajo en el plazo establecido.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Cumple con los acuerdos e incentivos.

11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - La comunicación interna se vuelve en la clave para que todo el equipo avance orientación.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad permite que el equipo se sienta útil y se mejora el clima laboral.

Figura 8. Entrevista al Asistente Informático de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, [Firma]

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

sí NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma: [Firma]

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: [Firma]

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 07 (E7)

Edad: 32

Cargo desempeñado: Asistente.

Departamento: Finanzas.

Años de antigüedad: 1 año.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA – Dialogo directamente.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - Dialogo directamente.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Claro ya que, sin la comunicación, no podríamos conocernos mejor y esto ayuda para trabajar en un mejor ambiente.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Una comunicación transparente y clara, ayuda a tomar decisiones informadas.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Obviar algún dato o información puede malinterpretar la información que queremos transmitir.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - hasta el momento la metodología aplicada nos permite transmitir claramente la información y los acuerdos.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
REGULAR - Le doy 85%, ya que considero que mi productividad va de acuerdo a la motivación y/o reconocimiento del trabajo que realizo.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales.

10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Nos brinda capacitación e incentivos los nuevos logros.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - La comunicación impacta de forma positiva porque hace que todos tengamos más claros los objetivos.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad impacta de forma positiva y eso se ve reflejado en la comunicación directamente, porque la vuelve más clara y fluida.

Figura 9. Entrevista al Asistente de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

ENTREVISTA 08 (E8)

Edad: 58

Cargo desempeñado: Responsable de Limpieza.

Departamento: Servicios generales.

Años de antigüedad: 4 años

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
REGULAR
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - De forma directa y es buena con mi jefa.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - Conversando si se presenta algún inconveniente.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA – sí, es muy favorable.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Es para poder solucionar cualquier problema que se presente.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Que a veces creen que ellos pueden solucionar todo solos.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - Hay que recordarles reiteradamente sobre los objetivos.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA – Tengo disposición para cumplir las metas diarias y si hay algo inesperado actuó con el mismo empeño.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA – Me siento comprometida, doy mi punto de vista siempre y trato de ser honesta.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?

BUENA – Nos incentiva con reconocimientos.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA – La comunicación es importante porque permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA – Cuando se ven buenos resultados en la productividad los colaboradores están con más disposición al diálogo y fluyen más ideas para seguir creciendo.

Figura 10. Entrevista a la responsable de Limpieza de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

ENTREVISTA 09 (E9)

Edad: 37

Cargo desempeñado: Auxiliar.

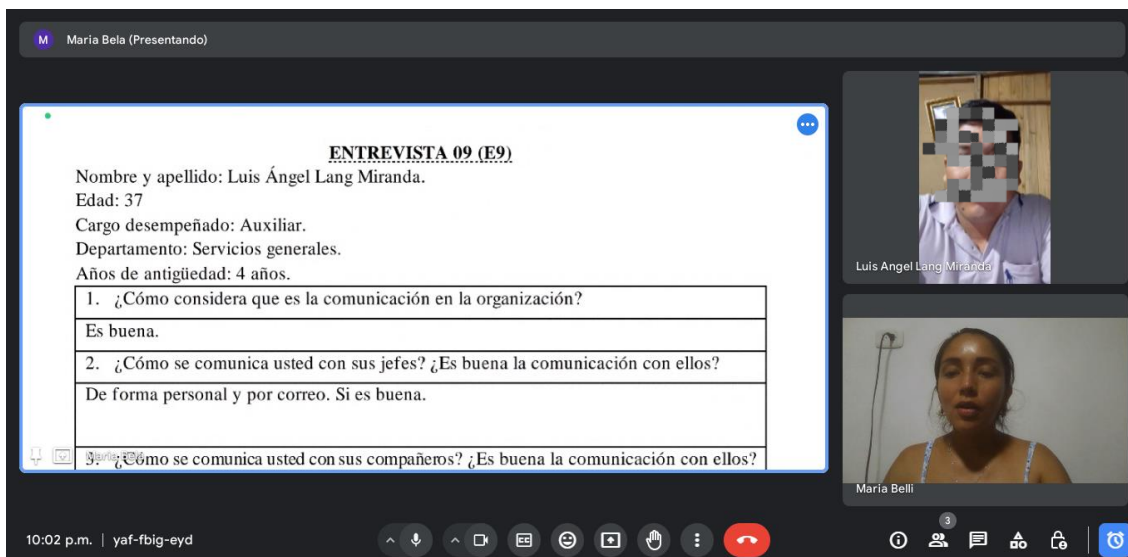
Departamento: Servicios generales.

Años de antigüedad: 4 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA - De forma personal y por correo.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - De forma personal para una mayor transmisión del objetivo. Sin embargo, no todos se adaptan a la modalidad de trabajo.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Claro que favorece, porque sin ella no se podría realizar un trabajo en conjunto.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Cuando la comunicación interna es sólida asegura que la información relevante sea transmitida rápida y correctamente a todos los colaboradores.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Cuando el mensaje no es claro y se mal entienden los planes para lograr los objetivos.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - Lo valoro de una forma positiva, pues veo que hay un cumplimiento de metas diarias.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - Le doy un 90% por mi experiencia y capacidad, lo demás investigo trato de aprender para estar acorde de los objetivos.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?

BUENA - Entrego lo mejor que puedo, basándome en mis conocimientos y criterios y cuando apoyo a otras áreas trato de investigar para aportar y lograr los resultados.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Nos brinda orientación y capacitaciones.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - Una comunicación interna sólida y clara facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad impacta de forma positiva ya que consigue que la comunicación sea más fluida y la información fluye sin obstáculos entre los equipos y departamentos, agilizando la resolución de problemas técnicos y la implementación de soluciones.

Figura 11. Entrevista al Auxiliar de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, _____

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

sí . NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha: 4/12/2023

Firma: _____

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador: _____

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____,

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 10 (E10)

Edad: 31

Cargo desempeñado: Auxiliar de Mantenimiento.

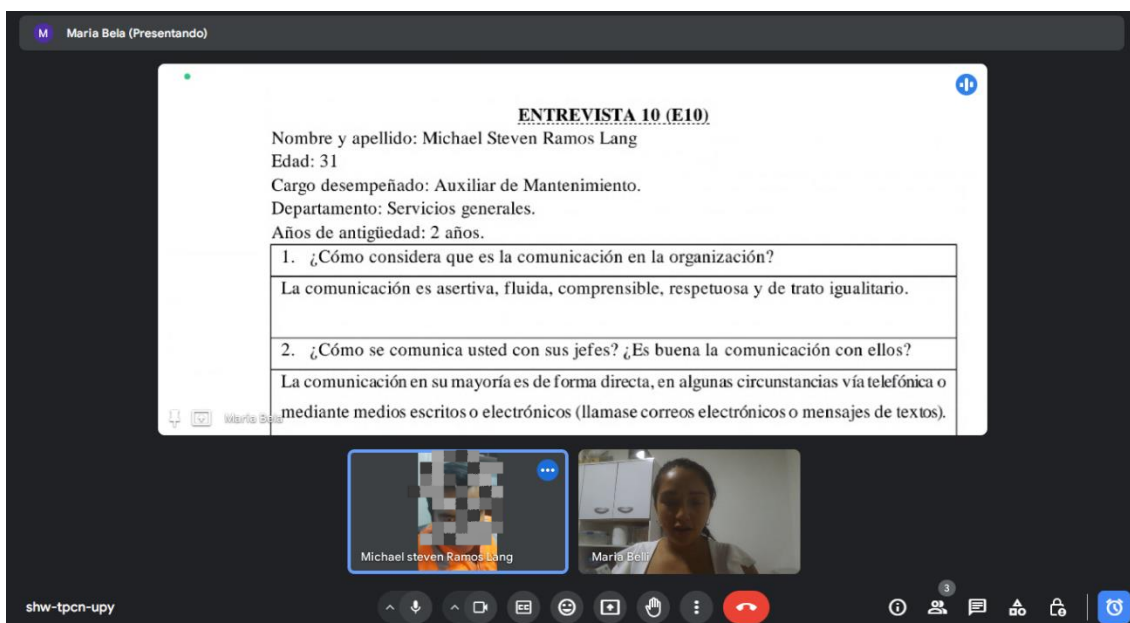
Departamento: Servicios generales.

Años de antigüedad: 2 años.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - La comunicación es asertiva, fluida, comprensible, respetuosa y de trato igualitario.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
BUENA - La comunicación en su mayoría es de forma directa, en algunas circunstancias vía telefónica o mediante medios escritos o electrónicos (llamase correos electrónicos o mensajes de textos). La comunicación con mis jefes es muy buena, ya que hay confianza procedente del respeto mutuo y el buen desempeño que realizó en la empresa.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - De forma directa y respetuosa.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Por supuesto que sí.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Permite que todos los colaboradores nos alineemos con los objetivos y que el trabajo sea más fructífero.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - La comunicación poco efectiva al momento de recabar datos genera retraso.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
BUENA - porque cuenta con personal altamente capacitado para la resolución de problemas y con metodología para innovar en ciertos procesos.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - porque siempre busco que aplicar mis saberes para crear más oportunidades de crecimiento.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?

BUENA - Cumpló con los plazos establecidos para la entrega de trabajos e implemento nuevos sistemas tecnológicos.
10. ¿Cómo calificarías los esfuerzos de la organización para incrementar la productividad?
BUENA - Nos brinda acceso a capacitaciones para reforzar nuestras habilidades.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - La comunicación Interna es un pilar fundamental en la organización, nos permite organizar las labores de manera prioritaria.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad es el resultado del trabajo en conjunto, la forma como nos hemos organizado para lograr las metas y eso hace que el clima laboral sea saludable y con mayor flujo en el diálogo ente los compañeros.

Figura 12. Entrevista al Auxiliar de Mantenimiento de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO

Título del Proyecto: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023

Investigador Principal: María Rita Belli Lang

Yo, Alfonso Sandoval

Declaro que:

- He leído la información que me han facilitado.
- He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
- He recibido información adecuada y suficiente por la investigadora abajo indicado sobre:
 - Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
 - Los beneficios e inconvenientes del proceso.
 - Que mi participación es voluntaria y altruista
 - El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
 - Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
 - Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ

NO

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha:

4/12/2023

Firma

[Firma manuscrita]

Nombre investigador: María Rita Belli Lang

Firma del investigador:

[Firma manuscrita]

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo, _____

revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación: _____

ENTREVISTA 11 (E11)

Edad: 30

Cargo desempeñado: Ingeniero de sistemas.

Departamento: Servicios generales.

Años de antigüedad: 4 años

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA – Solo tendría que ser más específica y asertiva entre colaboradores.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - faltaría generar más espacios en los cuales compartir puntos de vista.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
REGULAR – Hay cierto hermetismo entre los colaboradores.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Está en vías de eso, siento que el enfoque se tiene que dar en favor al progreso de la organización.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - Encuentro mucha empatía y sinceridad dentro de la organización.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR – Poco tecnicismo al comunicar las órdenes a los colaboradores subordinados.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR – siento que una capacitación en habilidades blandas sería lo óptimo.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?
BUENA - Excelente, aunque a veces los ánimos del día a día no hacen que sea regular todos los días.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Cuando compartimos ideas entre colaboradores, trato de ilustrarlos en nuevas metodologías de inteligencia emocional.
10. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?

BUENA - Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
REGULAR – Es relativamente regular y si impacta mucho porque al haber nula comunicación no se dan los procesos que uno quisiera para elevar la productividad.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
REGULAR – Cuando la comunicación entre colaboradores no se da de manera clara, no se dan los resultados esperados.

Figura 13. Entrevista al Ingeniero de sistemas de la empresa



Nota: Registro fotográfico propio.

ENTREVISTA 12 (E12)

Edad: 30

Cargo desempeñado: Coordinadora de marketing.

Departamento: Marketing y publicidad.

Años de antigüedad: 4

1. ¿Cómo considera que es la comunicación en la organización?
BUENA - Considero que existe una comunicación sólida en términos de transmitir información sobre los proyectos, sin embargo, siempre hay oportunidades de mejora donde podríamos explorar el uso de herramientas digitales que faciliten la colaboración y el intercambio de información de manera más eficiente.
2. ¿Cómo considera que es la comunicación con sus jefes?
REGULAR - Mayormente de manera personal y en ocasiones vía correo. La comunicación es buena y puntual en cuanto a lo laboral.
3. ¿Es buena la comunicación con sus compañeros?
BUENA - Si, la comunicación es buena con un trato respetuoso y siempre enfocado en mantener un mismo idioma si se trata de buscar soluciones de mejorar para el equipo.
4. ¿Es favorable la comunicación para una organización?
BUENA - Desde luego que Si, esto favorece en un 100% cualquier aspecto de nuestras vidas.
5. ¿Cómo calificarías los aspectos positivos de la comunicación interna?
BUENA - La comunicación interna favorece la colaboración y el intercambio de ideas entre los miembros del equipo y ayuda a difundir los valores, la misión y la visión de la empresa, fortaleciendo así la identidad y el compromiso de los empleados.
6. ¿Cómo calificarías los aspectos negativos de la comunicación interna?
REGULAR - Mensajes ambiguos o poco claros que dan lugar a malentendidos e interpretaciones erróneas.
7. ¿Cómo valora o califica usted la productividad en la organización?
REGULAR - Creo que podríamos enfocarnos más en programas de formación para mejorar las habilidades técnicas y de gestión de nuestro equipo.
8. ¿Cómo valora o califica usted su productividad en la organización?

BUENA - Yo considero que me encuentro en un 95% de mi productividad. Valoro mi contribución a la introducción de nuevas ideas, estrategias o enfoques creativos que puedan mejorar los procesos existentes y generar un impacto positivo en los resultados.
9. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Colaboro efectivamente con otros departamentos, proporcionando recursos, estrategias y materiales que ayuden a optimizar el tiempo y los esfuerzos para obtener resultados de alta calidad.
10. ¿Cómo calificarías tus esfuerzos realizados para lograr una alta productividad en la organización?
BUENA - Se lleva a cabo una revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia. Se busca simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo.
11. ¿Cómo calificarías el impacto de la comunicación interna en la productividad de la organización?
BUENA - Una comunicación efectiva fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia.
12. ¿Cómo calificarías el impacto de la productividad de la organización en la comunicación interna?
BUENA - La productividad impacta de forma positiva, porque facilita una comunicación más ágil y oportuna, permitiendo que los equipos puedan dedicar más atención a intercambios significativos y menos a temas operativos.

7.5. Matriz de consistencia

OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
Objetivo general	Variable independiente: Percepción de la comunicación interna	Calidad de la comunicación	Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Explicativo Diseño: No experimental Población: 12 empleados Técnica: Entrevista semiestructurada Instrumento: Guía de entrevista
Contextualizar la percepción de los trabajadores acerca de la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023		Interacción entre jefe y subordinados	
Objetivos específicos		Impacto de la comunicación en la productividad	
Explorar la percepción de los trabajadores acerca de la comunicación interna en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023	Variable dependiente: Productividad laboral	Valoración de la productividad	
Explorar la percepción de los empleados acerca de la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023		Esfuerzos para mejorar la productividad	
Explorar la percepción de los empleados acerca del rol de la organización en la comunicación interna y la productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, 2023.		Relación con la comunicación interna	

7.6 Matriz de operacionalización.

Título: Percepción de la comunicación interna y productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsa Responsabilidad Limitada, 2023				
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Percepción de la comunicación interna	La comunicación interna se ha convertido en un instrumento estratégico y transversal para la gestión de las organizaciones. Su estrecha relación con la cultura organizacional la posiciona como un conductor clave en este proceso de cambio. Citado por Guerrero Alvarado, M. (2019).	La variable de estudio centrará en describir percepción de la comunicación interna en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, para recolectar información empleamos una entrevista a los trabajadores de la empresa.	Calidad de la comunicación	Asertividad en la comunicación Especificidad en la comunicación Hermetismo entre compañeros Tecnicismo al dar ordenes
			Interacción entre jefe y subordinados	Comunicación con jefes Comunicación con compañeros
			Impacto de la comunicación en la productividad	Impacto positivo Impacto negativo

Productividad laboral	<p>La productividad laboral es la relación que existe entre la cantidad total de producción y los recursos empleados para lograr ese volumen total de producción, esto es, la proporción entre salidas y entradas; puede ser entendida como la forma en la cual son empleados los factores de producción en el transcurso de fabricación de los productos y servicios, siendo una herramienta estratégica de las organizaciones. Citado por Fontalvo Herrera et al., 2017</p>	<p>La variable de estudio se centrará en describir el impacto en la Productividad laboral en la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Al respecto, se hizo uso de una (01) guía de entrevista, conformada por dos (02) aspectos, de acuerdo a las variables de estudio, la misma fue aplicada a los trabajadores adscritos a la empresa Ebl Group Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, quienes representaron los informantes claves; de esta forma indagó sobre la variable comunicación interna, mediante un total de 6 planteamientos, asimismo, sobre la productividad laboral, también a través de 6 planteamientos.</p>	Valoración de la productividad	<p>Valoración personal</p> <p>Valoración de la productividad en la organización</p>
			Esfuerzos para mejorar la productividad	<p>Revisiones periódicas para la identificación de mejoras</p> <p>Capacitaciones en habilidades blandas</p> <p>Implementación de nuevos sistemas tecnológicos</p> <p>Colaboración efectiva entre departamentos</p>
			Relación con la comunicación interna	Impacto en la comunicación interna

7.7 Matriz de relaciones entre categorías de análisis

Variables (categorías)	Dimensiones (subcategorías)	Temas preliminares	Ideas (informantes)
1. Comunicación interna	1.1. Calidad de la comunicación	1.1.1. Especificidad y asertividad en la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una buena comunicación en la organización siendo siempre de manera asertiva, generando un ambiente de trabajo agradable y evitando conflictos y mal entendidos (E5) • La comunicación es asertiva, fluida, comprensible, respetuosa y de trato igualitario (E10) • La comunicación en su mayoría es de forma directa, en algunas circunstancias vía telefónica o mediante medios escritos o electrónicos (E10) • De forma directa. Es una comunicación buena y respetuosa (E10)
		1.1.2. Hermetismo entre colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación es clave para que haya fluidez en la información y de este modo poder lograr los objetivos de la empresa en los plazos establecidos (E1) • Cuando la información es clara y accesible para todos, se reduce la confusión y se fomenta un ambiente de confianza (E2) • La comunicación en su mayoría es de forma directa (E10) • La comunicación es buena y puntual en cuanto a lo laboral (E12)
		1.1.3. Tecnicismo en la comunicación de órdenes	<ul style="list-style-type: none"> • Falta ser más específicos y asertivos entre colaboradores (E11) • Faltaría generar más espacios en los cuales compartir puntos de vista (E11) • Poco tecnicismo al comunicar las órdenes a los colaboradores subordinados (E11)
	1.2. Interacción con jefes y compañeros	1.2.1. Comunicación con jefes	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación con los trabajadores y proveedores, en este caso es regular (E1) • Es muy buena, ya que hay confianza procedente del respeto mutuo y el buen desempeño que realizo en la empresa (E10) • La comunicación en su mayoría es de forma directa (E10)
	1.2.2. Comunicación con compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Me comunico por vía escrita u oral, si es buena (E1) • De forma directa. Si, es buena y fluida (E2) 	

Variables (categorías)	Dimensiones (subcategorías)	Temas preliminares	Ideas (informantes)
			<ul style="list-style-type: none"> • Se da de manera muy respetuosa dónde se socializa el actuar diario (E4) • Si es buena y con respeto (E5) • Es una comunicación buena y respetuosa (E10) • La comunicación es buena y puntual en cuanto a lo laboral (E12)
	1.3. Impacto en la productividad	1.3.1. Impacto positivo en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • De forma positiva, crea un clima laboral más ameno y de comunicación asertiva (E5) • Facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9) • Buena, porque cuenta con personal altamente capacitado para la resolución de problemas y con metodología para innovar en ciertos procesos (E10) • Fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia. Es positiva (E12) • Impacta de forma positiva ya que consigue que la comunicación sea más fluida y la información fluye sin obstáculos entre los equipos y departamentos, agilizando la resolución de problemas técnicos y la implementación de soluciones (E9) • Impacta de forma positiva, porque facilita una comunicación más ágil y oportuna, permitiendo que los equipos puedan dedicar más atención a intercambios significativos y menos a temas operativos (E12)
		1.3.2. Impacto negativo en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • El no ser claros o específicos podría crear malos entendidos (E5)
2. Productividad	2.1. Valoración de la productividad	2.1.1. Valoración personal de la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • La califico en un 90%, porque siempre se trata de alcanzar los objetivos, pero por diversos factores que influyen indirectamente no se logra lo requerido (E1) • Muy buena. Soy precisión y eficiencia en el manejo de los datos financieros, además, colaboro activamente con otros departamentos (E2) • Mi productividad está al nivel que la empresa necesita. Porque me capacito, y siempre estoy en contacto con los actores de esta organización lo que me permite tomar decisiones oportunas y que faciliten el trabajo de los demás (E4) • Trato de cumplir siempre con mi trabajo en el plazo establecido (E6) • Me encuentro en un 95% de mi productividad. Valoro mi contribución a la introducción de nuevas ideas, estrategias o enfoques creativos (E12)

Variables (categorías)	Dimensiones (subcategorías)	Temas preliminares	Ideas (informantes)
		2.1.2. Valoración de la productividad en la organización	<ul style="list-style-type: none"> •Es regular, porque no todos interpretan las indicaciones o recomendaciones de la misma manera y siempre se necesita alguna aclaración (E1) •Buena. Podemos observar un aumento constante en la eficiencia en términos de producción, ventas o servicios prestados (E2) •Regular. Los empleados no sienten ser escuchados, baja la motivación personal (E3) •Es buena, porque cada uno desempeña su labor de la mejor manera (E5) •Término medio. Hay que recordarles reiteradamente sobre los objetivos (E8) •Buena, porque cuenta con personal altamente capacitado para la resolución de problemas y con metodología para innovar en ciertos procesos (E10) •Es regular (...) podríamos enfocarnos más en programas de formación para mejorar las habilidades técnicas y de gestión de nuestro equipo (E12)
	2.2. Esfuerzos para mejorar la productividad	2.2.1. Revisiones periódicas para identificar áreas de mejora	<ul style="list-style-type: none"> •Gestiono un calendario de actividades para priorizar tareas, establecer plazos realistas y evitar la sobrecarga de trabajo. Realizó revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación constructiva (E1) •Busco nuevas formas de agilizar las tareas, rutinarias para maximizar el tiempo y recursos desde el área contable (E2) •Revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia (E12) •Se busca simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo (E12)
		2.2.2. Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena	<ul style="list-style-type: none"> •Ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades de los empleados, lo que puede aumentar su eficiencia y capacidad para realizar tareas (E2) •La empresa invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados, con el objetivo de optimizar su desempeño (E3) •Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11)

Variables (categorías)	Dimensiones (subcategorías)	Temas preliminares	Ideas (informantes)
		2.2.3. Implementación de nuevos sistemas tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7) • Simplificar tareas, eliminar redundancias y agilizar los flujos de trabajo (E12)
		2.2.4. Colaboración efectiva con otros departamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a otras áreas trato de investigar para aportar y lograr los resultados (E9) • Una comunicación interna sólida y clara facilita la coordinación entre los equipos de trabajo, permitiendo una mejor asignación de tareas y una ejecución más eficiente de las actividades de área (E9) • Cuando compartimos ideas entre colaboradores, trato de ilustrarlos en nuevas metodologías de inteligencia emocional (E11)
	2.3. Relación con la comunicación interna	2.3.1. Impacto positivo de la comunicación interna en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Es positiva, porque así podemos trabajar en equipo y obtener mejores resultados (E5) • La clave para que todo el equipo avance orientación. Es positiva (E6) • Impacta de forma positiva porque hace que todos tengamos más claros los objetivos (E7) • Permite que los trabajadores podamos identificar las fallas y el trabajo sea más enfocado en subsanar esos aspectos (E8) • Fomenta el intercambio de ideas y la colaboración puede estimular la innovación, además, mejora los métodos de trabajo y la eficiencia (E12)
		2.3.2. Impacto negativo de la comunicación interna en la productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente regular y si impacta mucho porque al haber nula comunicación no se dan los procesos que uno quisiera para elevar la productividad" (E11) • Relativamente negativa porque al haber nula comunicación entre colaboradores no se da a que den los resultados esperados (E11)

Variables (categorías)	Dimensiones (subcategorías)	Temas preliminares	Ideas (informantes)
3. Rol de la organización	3.1. Comunicación interna	3.1.1. Esfuerzos	<ul style="list-style-type: none"> •Invierte en capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados (E3) •Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11)
		3.1.2. Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> •Herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7)
	3.2. Productividad laboral	3.2.1. Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de manera mensual por áreas para conocer sus avances y si es necesario atender algunas necesidades que permitan desarrollar a cada integrante mejor sus funciones (E4) • Implementa herramientas tecnológicas que agilicen las tareas repetitivas y procesos financieros manuales (E7) • Nos incentiva con reconocimientos (E8) •Nos brinda orientación y capacitaciones (E9) •Capacitaciones en habilidades blandas y metodología de producción en cadena (E11) •Revisión constante de los procesos internos para identificar áreas de mejora y eficiencia (E12)
			3.2.2. Incentivos

