



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La Comunicación interna y su relación en la productividad de los  
trabajadores del área Administrativa de la Red Asistencial Ancash –  
EsSalud - 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Jasmin Josely Vásquez Gabriel

**ASESOR:**

Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre**

**PRESIDENTE**



---

**MBA. Sonia Aguilar Sánchez**

**SECRETARIA**



---

**Dra. Jaela Peña Romero**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios por iluminarme y brindarme salud para poder elaborar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mis padres, Miriam Gabriel Tomas y Mariano Vásquez Rojas, quienes me brindaron su apoyo y confiaron en mí en todo el proceso de mi carrera académica y en la realización de mi tesis.

A mis familiares y amigos, por estar en cada Paso de mi vida universitaria, en los buenos y malos momentos, porque su cariño y confianza me impulsan cada día a ser mejor.

A Yeanpierre Camacho Mendez, por ser una gran persona y siempre estar en cada paso de mi vida, porque con tu amor y confianza me enseñaron que el amor va más allá de todo pronóstico.

## AGRADECIMIENTO

Al Doctor Ridberg Garro Iparraguirre,  
Por brindarme su apoyo incondicional y  
transmitirme sus conocimientos que hicieron  
posible la realización de mi tesis.

A la profesora Sonia Aguilar  
Sánchez, un excelente profesional y  
gran ser humano, gracias por el  
apoyo en todo el proceso de la  
elaboración de mi tesis.

A mis tíos Elvira Vásquez y Henry Gómez  
por ser grandes personas y una fuente de  
apoyo incondicional, por alegrarse de mis  
éxitos y ayudarme a levantarme en mis  
peores momentos.

A mis profesores por ser guías y  
ejemplos durante estos 5 años, por  
brindarme sus conocimientos y sus  
consejos, por no sólo ser grandes  
profesionales sino grandes seres  
humanos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jasmin Josely Vásquez Gabriel con DNI N° 71041939, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, diciembre del 2017



---

Jasmin Josely Vásquez Gabriel

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La comunicación interna y su relación en la productividad de los trabajadores de la Red Asistencial Ancash – EsSalud - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

**LA AUTORA**

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Página del jurado.....  | ii        |
| Dedicatoria.....  | iii       |
| Agradecimiento.....   | iv        |
| Declaratoria de autenticidad.....   | v         |
| Presentación.....   | vi        |
| Índice.....   | vii       |
| Resumen.....  | ix        |
| Abstract.....   | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>11</b> |
| 1.1 Realidad Problemática.....  | 12        |
| 1.2 Trabajos Previos.....   | 16        |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema.....   | 23        |
| 1.4 Formulación de Problema.....  | 33        |
| 1.5 Justificación del estudio.....  | 33        |
| 1.6 Hipótesis.....  | 34        |
| 1.7 Objetivos.....  | 35        |
| <b>II. MÉTODO.....</b>  | <b>36</b> |
| 2.1 Diseño de investigación.....  | 37        |
| 2.2 Variables, Operacionalización.....  | 38        |
| 2.3 Población y muestra.....  | 40        |
| 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y<br>confiabilidad..... | 41        |
| 2.5 Métodos de análisis de datos.....   | 41        |
| 2.6 Aspectos éticos.....  | 42        |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>III. RESULTADOS.....</b>     | <b>43</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>       | <b>55</b> |
| <b>V. CONCLUSIÓN.....</b>       | <b>63</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b> | <b>67</b> |
| <b>VII. PROPUESTA.....</b>      | <b>70</b> |
| <b>VIII. REFERENCIAS.....</b>   | <b>75</b> |
| <b>ANEXOS</b>                   |           |



## RESUMEN

En la presente investigación se analizó la comunicación interna y la productividad de los trabajadores de la Red Asistencial Ancash – EsSalud - 2017, por medio de la aplicación de cuestionarios realizado y dirigido a trabajadores como población de dicha área administrativa los cuales permitieron analizar la comunicación interna y su relación en la productividad laboral. El diseño de la investigación fue no experimental ya que no tuvo manipulación de las variables y transversal porque se recolectaron datos en un solo momento. Fue descriptivo - correlacional, ya que se describieron los indicadores de cada variable, para luego analizar el comportamiento de cada variable y su respectiva correlación. En conclusión, como resultado se obtuvo que la comunicación interna del área administrativa es bueno con un 53,8% y el 44,2% del personal un nivel regular, esto significa que deben seguir esforzándose por mantener una buena comunicación dentro del área para que puedan realizar sus funciones teniendo información segura y confiable y evitar cometer errores y pérdida de tiempo, mientras en la variable productividad laboral se muestra que el 71,2% del personal tiene un nivel regular y el 26,9% del personal un nivel normal, es decir que existe personal que consideran que hay trabajadores que no cuentan con los requisitos necesarios para ocupar el puesto, esto se manifiesta, cuando busquen involucrarse con las estrategias o métodos del área o institución en sí, no logran entender porque no dominan el puesto que están ocupando.

Palabras clave: comunicación interna, productividad laboral, comportamiento

## **ABSTRACT**

In the present investigation the internal communication and the productivity of the workers of the Ancash - EsSalud Healthcare Network - 2017 were analyzed, through the application of questionnaires made and directed to workers as a population of said administrative area which allowed to analyze the internal communication and its relationship in labor productivity. The design of the research was not experimental since it did not have manipulation of the variables and transversal because data were collected in a single moment. It was descriptive - correlational, since the indicators of each variable were described, to then analyze the behavior of each variable and its respective correlation. In conclusion, as a result it was obtained that the internal communication of the administrative area is good with 53.8% and 44.2% of the staff a regular level, this means that they must continue to strive to maintain good communication within the area so that they can perform their functions having safe and reliable information and avoid making mistakes and waste of time, while in the variable labor productivity it is shown that 71.2% of the staff has a regular level and 26.9% of the staff a normal level, that is to say that there are personnel who consider that there are workers who do not have the necessary requirements to occupy the position, this is manifested, when they seek to get involved with the strategies or methods of the area or institution itself, they will not be able to understand why they do not dominate the position They are occupying.

Key words: internal communication, labor productivity, behavior

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad la comunicación interna y la productividad laboral son temas muy importantes que día a día se tocan en las organizaciones. Por un lado la comunicación interna es una herramienta estratégica mediante el cual se transmite la información corporativa correctamente a los trabajadores, como los objetivos, valores estratégicos, métodos de trabajo entre otros, que se debe saber y tener en cuenta todo personal para que pueda realizar sus funciones adecuadamente, promoviendo así que promueve el área administrativa, una cultura de atribución, fidelidad con la organización y área de trabajo.

Por ello, la comunicación siempre estará presente, puesto que mediante ella se difunde la información y se relacionan los trabajos, jefes y directores, sin embargo no en todas las áreas se tiene conocimiento de la exigencia de implantar una política sólida, continua y dinámica de gestión de la información que involucre a todo el personal de la organización.

Otro tema que no pade desapercebido y se evalúa diario en las organizaciones es la productividad laboral, las actividades que se desarrollan diariamente los trabajadores, buscando alcanzar resultados satisfactorios para beneficio de los objetivos de la organización, una tarea que abarca desde la gerencia o directorio hacia las demás área de trabajo consecutivamente. Es por eso que las organizaciones crean lineamientos que permitan que los trabajadores puedan sentirse identificados, estimulados y cómodos con las actividades que realizan, con la finalidad de que dichos resultados sean los esperados tanto para el equipo de trabajo como para la organización.

Por lo tanto es importante estudiar temas como la comunicación interna y la productividad laboral ya que son variables importantes en un estudio de investigación. Ya que factores como la falta de información, el poco dialogo, una mala comunicación entre otros

también influye en la productividad que puedan llegar a alcanzar los trabajadores de una organización.

La comunicación se pone en marcha dentro de toda organización cuando los colaboradores interactúan entre ellos, a través de signos que simbolizan la información, pensamientos, conducta e impresiones.

La comunicación es además un instrumento que lleva un anuncio de cambio, con la exigencia de adaptarse a un ámbito alterable en el que se encuentra y respira una organización.

La comunicación interna proporciona una aprobación e interiorización que acompañan a la productividad laboral. Dentro de las organizaciones el tema de la comunicación interna no es muy mencionado, si se le diera mayor importancia se podría cambiar aspectos como la satisfacción, el clima laboral, la motivación y con ello mejoraría la productividad laboral. Mantenerse bien informados constituye una fuente muy importante para la organización, para la toma de decisiones con respecto a problemas internos que puedan presentarse.

Las empresas deben tener en cuenta que la comunicación se vive internamente con el objetivo de alcanzar una mejora dentro de la organización, a la vez si no se cuenta con un adecuado sistema de información no se podrán obtener los resultados deseados, esto se verá reflejado en la productividad del empleado dentro de una organización.

Tal es el caso que comenta Susana Cáceres, socia directora de la consultora Internal de Chile, indica que existen demasiados líderes que no aceptan un trabajo eficiente en la comunicación. Por eso origina la comunicación en cascada que no circulan, dejando sin aviso importante a los trabajadores. Y como nunca asumen la necesidad del feedback, en muchas organizaciones se desperdician las innovaciones (El blog de Susana Cáceres, 2014).

Por tanto, una forma de potenciar la comunicación en cascada y evitar el estancamiento de la información es formar a los líderes internos en comunicar y a la vez escuchar, capacidades que los

mandos medios no necesariamente poseen, pero que pueden y deberían desarrollar.

No obstante, para no excederse la comunicación, Laurent Devlieger, gerente general de Dale Carnegie Chile, garantiza que lo ideal es limitar el número de veces que se usa este modo de comunicación, obstaculizando su uso para toda muestra de mensajes sin antes calcular su consideración o implicancia para la organización. Es más apropiado para dar cuenta de mensajes que tengan mucha trascendencia para la empresa. Y también es prioritario evitar que se pierda la relación del aviso que los colaboradores se percaten que no se está transmitiendo todo el mismo mensaje. Esto causa una precaución hacia las autoridades y la dirección de dicha entidad, que daña gravemente la comunicación en la organización (Diario La Tercera, 2014).

Por otro lado, la productividad va de la mano de un grupo de factores, que se manifiestan a través del tiempo, información y disponibilidad de herramientas, el cumplimiento de tareas, trabajo en equipo y la buena adaptación para enfrentar los inconvenientes que pueden aparecer.

En el ámbito local la red Asistencial Ancash es una institución peruana de salud, encargada de brindar atención y satisfacer las necesidades y expectativas de la población, con igualdad de apoyo y manteniendo la seguridad social en salud de los asegurados. Hoy en día la Red Asistencial Ancash pasa por un conjunto de problemas internos, uno de ellos es la comunicación interna que se ve afectada en la mala relación que existe entre los trabajadores y también con la alta dirección, el trabajo en equipo, la falta de motivación y capacitación, como también la falta de canales de información, se han visto reflejada en la poca productividad que tienen los trabajadores al cumplir con sus responsabilidades.

Ante estos sucesos, se manifiestan reclamos de algunos jefes del área administrativa, que observan que hay trabajadores que no son evaluados en la medida correcta para desempeñar el puesto que requiere el perfil, el personal establecido no cuenta con un grado de

educación adecuado, ya que ellos han sido establecidos en dicha entidad por diferentes medios por lo que no obtienen un rendimiento adecuado para las funciones que realizan, además no se percibe por parte de los jefes de cada grupo ese compromiso por ejecutar los pactos establecidos en las reuniones, la falta de comunicación e información ha venido siendo el pan de día a día en el área administrativa por lo que ha venido afectando la productividad del personal.

En base a estos acontecimientos internos que dañan a la Red Asistencial Ancash se originan las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo es la comunicación interna de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017?

¿Cuál es el tipo de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017?

¿Cómo es la productividad laboral de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017?

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Toro (2014) en su tesis cuyo título es “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. Teniendo como objetivo general impulsar el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE y el desarrollo organizacional por medio del diseño de estrategias, la metodología de investigación es correlacional – descriptiva y explicativa, la población fue 30 trabajadores, se utilizó una encuesta y cuestionario. Se obtuvo la siguiente conclusión:

Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive.

Venutolo (2009) en su tesis cuyo título es “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires”. Teniendo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, tipo de investigación correlacional, con diseño no experimental, y una población de 338 trabajadores, se utilizó un cuestionario y la observación. Se obtuvo como conclusión lo siguiente:

El clima laboral y la productividad están relacionados en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba



estadística, la Chi cuadrada calculada ( $\chi^2=134.45$ ) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Roca (2012) en la tesis denominada “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2009-II”. Teniendo como objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II, tipo de investigación correlacional, con diseño no experimental – transversal, una población y muestra de 100 docentes y 240 estudiantes. Se obtuvo la siguiente conclusión:

El 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz. Al 95% de confianza, las dimensiones de la comunicación interna se relacionan significativamente con la cultura organizacional según los 129 estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho.

Linares (2015) en su tesis cuyo título es “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la Ciudad de Trujillo - 2014”. Teniendo como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la Ciudad de Trujillo -2014, tipo de investigación correlacional, diseño no experimental - transversal, la población fue

87 trabajadores y 5 jefes inmediatos, se utilizó un cuestionario. Se obtuvo como conclusión lo siguiente:

Se detectó que la comunicación interna de la empresa Fito Pan SRL está en un nivel medio con un 56%. Evidenciándose una comunicación interna ascendente, falta de retroalimentación, no existe buenas relaciones interpersonales entre los compañeros, falta de reconocimiento al colaborador, existencia de distorsiones de la información y la falta de uso de herramientas tecnológicas que permiten que la comunicación fluya dentro de la empresa.

Mayorga (2016) en la tesis denominada “Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016”. Teniendo como objetivo determinar a través de un diagnóstico la situación actual de la comunicación interna del área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central en el periodo 2016, investigación descriptiva, con diseño no experimental – transversal, y una población de 30 trabajadores, se utilizó un cuestionario. Se obtuvo como conclusión lo siguiente:

Se encontró que los canales de Comunicación Interna de la Asociación Peruana Central más frecuentes son los canales escritos y los canales electrónicos, datos obtenidos a través de una entrevista al personal encargado de Comunicaciones de la Organización. Las herramientas de Comunicación Interna que utiliza la Asociación Peruana Central son pocas, este dato fue obtenido no en base la encuesta si no mediante a entrevista al personal encargado de Comunicaciones.

Alva (2014) en su tesis cuyo título es “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014”. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los

colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, tipo de investigación descriptivo, con diseño no experimental – transversal, una población de 80 trabajadores, se utilizaron un cuestionario y un análisis documental. Se obtuvo la siguiente conclusión:

Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Ortiz (2014) en la tesis denominada “Influencia de la condición de trabajo en la productividad de los trabajadores de los almacenes de Ingeniería Civil y Contratistas Generales S.A. Teniendo como objetivo establecer la influencia de la condición de trabajo en la productividad de los de los trabajadores en los almacenes de ICCGSA, tipo de investigación descriptivo, con diseño no experimental – transversal, y una población de 118 trabajadores, se utilizaron un cuestionario. Se obtuvo como conclusión lo siguiente:

También se ha probado que la remuneración del sueldo resaltó con alto porcentaje en la accesibilidad cultural extrínseca laboral influyendo positivamente en la productividad de los almacenes ICCGSA. No obstante, en las respuestas sobre conocimientos de los procedimientos, políticas, normas y Sistemas Integrados de Gestión no tuvieron mayor aceptación por falta de conocimiento de las preguntas planteadas y además de siempre de salir después de la hora laboral en la dimensión responsabilidad organizacional sin embargo si influye positivamente en la productividad de los almacenes ICCGSA.

### **1.2.3. Antecedentes Locales**

Gutiérrez (2013) en la tesis denominada “La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Costa Gas S.A”. Teniendo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Costa Gas, investigación correlacional, con diseño no experimental - transversal, y una población de 44 trabajadores, se utilizó un cuestionario. Se obtuvo la siguiente conclusión:

Se ha identificado los niveles de comunicación interna que se maneja en la empresa Costa Gas, en donde se midió indicadores como la misión, visión, objetivos corporativos, constante comunicación, capacidad de relación, escucha puntualidad, capacitación, resolución de problemas y reconocimiento de logros (tablas 1 a la 14), por lo que se realizó un resumen de las tablas anteriormente nombradas en niveles; con un crecimiento muy alto que es de un 50% y alto con un 29.5% por lo tanto la comunicación favorablemente es del 79.5%, el nivel medio está con un 13,6% y el nivel bajo que esta con un 6,8% en la empresa Costa Gas.

Benavides (2014) en su tesis denominada “La comunicación interna y relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BBVA Continental Chimbote, 2014”. Teniendo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BBVA Continental Chimbote - 2014, investigación correlacional, con diseño no experimental – transversal, y una población de 23 trabajadores, se utilizó un cuestionario. Se obtuvo como conclusión lo siguiente:

En la investigación se ha descrito la comunicación interna que se manejó en el Banco BBVA Continental Chimbote, en donde se precisó mencionar que como resultado de estudio un 78,3%

de los 23 encuestados evalúan que no existe una buena comunicación interna entre los trabajadores y jefes del banco.

Soria (2013) en su tesis cuyo título es “Relación entre gestión y productividad laboral del personal administrativo de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huarmey en el año 2013”. Teniendo como objetivo general determinar la relación entre gestión y productividad laboral del personal administrativo de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huarmey, investigación correlacional, con diseño no experimental - transversal, y una población de 15 trabajadores, se utilizó un cuestionario. Se obtuvo la siguiente conclusión:

Analizando la productividad laboral dentro de la gerencia de Administración Tributaria, se comprende mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, de capacidades para el trabajo en equipo, de igual forma se fomenta el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias, etc. El trabajo en equipo, de los trabajadores muestran importancia a la hora de trabajar, esto a su vez influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya.

Torres (2015) en su tesis denominada “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015”. Teniendo como objetivo determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015, investigación correlacional, con diseño no experimental –

transversal, y una población de 40 trabajadores, se utilizó una encuesta y un análisis documental. Se obtuvo la siguiente conclusión:

El nivel de productividad al que prima en las MYPE es alta debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, sus ambientes físicos las posibilidades de promocionar entre otros.

Izquierdo (2011) en su tesis cuyo título es “La satisfacción y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil QUEALITY S.A.C en el año 2011”. Teniendo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil QUEALITY S.A.C en el año 2011, investigación correlacional, con diseño no experimental – transversal, y una población de 18 trabajadores, se utilizó un cuestionario y una entrevista. Se obtuvo la siguiente conclusión:

EL nivel de productividad de la empresa está situado con un nivel medio, ya que el 38.9% de los trabajadores generan una merma media de 16%, el cual es el porcentaje mayor según los cálculos, mientras que el 27,8% de los trabajadores generan una merma baja de 13%, el 22.2% de los trabajadores generan una merma alta de 19%, el 5,6% de los trabajadores generan una merma muy alta de 22%, el otro 5.6% de los trabajadores generan una merma muy baja de 10%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. La comunicación interna**

La comunicación Organizacional Interna es un papel muy importante en toda empresa. El autor aduce que es el eje principal de una organización que se mantiene firme contribuyendo al cumplimiento de las metas, reforzando la identidad de los trabajadores, otorgarles información necesaria y precisa, fortaleciendo su integridad, y ocasionando en todos una postura adecuada de la empresa (Andrade, 2010, p. 87). Es importante recalcar en toda organización la existencia de una buena comunicación, ya que mediante ella se relacionan los trabajadores y gerentes, además se transmite correctamente la información a los todos los empleados como los objetivos y valores que tiene la organización.

##### **1.3.1.1. Flujos de la comunicación**

La comunicación interna presenta una serie de flujos, donde se determinan cuatro flujos que son consideradas a partir de la estructura de la comunicación que existe a nivel interno dentro de las empresas, las cuales son a continuación:

Para empezar la comunicación descendente se dedica a comunicar el desarrollo de las tareas en el orden que establece toda organización, como también las políticas, normas, directrices, funciones capacitaciones entre otras que se deben respetar y cumplir según el orden establecido por toda organización. El siguiente flujo es la comunicación ascendente, esta se manifiesta desde el nivel jerárquico más bajo hasta el nivel más alto de una organización, además logra que los trabajadores sean proactivos al realizar sus actividades, y participen continuamente en la mejora de la organización. Otro flujo es la comunicación horizontal que se da entre los colaboradores de una misma jerarquía, ya sea entre áreas, grupos o individualmente, no existe autoridad y en esta comunicación la información se obtiene por medio de informes,

asambleas, etc., entre los colaboradores de una misma jerarquía. Y por último esta la comunicación oblicua que se realiza entre el jefe de un departamento y un colaborador del mismo grupo, con la finalidad de responder a la necesidad intergrupala por parte de quien lleva el mensaje y obtener una respuesta de quien lo recibe (Fernández, 2010, p. 93).

Estos flujos describen a primera instancia cómo se maneja y se obtiene la información en base al manejo de comunicación que existe en toda organización. Si bien es cierto la manera como llegue la información hacia todos los miembros debe ser la correcta para que al final todos tengan una misma idea, una misma visión de lo que se busca como organización y se logre respetar las políticas, normas, entre otros parámetros establecidos por la organización.

#### **1.3.1.2. Elementos de la comunicación**

Berges (2012, pp. 48,49) aduce que en el avance de la comunicación influyen algunos elementos mencionados a continuación:

En primer lugar, está el emisor que se encarga de difundir la información ya sea a un individuo o un grupo de personas. Luego está el receptor, sea individual o el grupo de personas que recibe la información. Otro elemento es el código que vienen a ser un grupo de símbolos que emplea quien lleva el mensaje para recopilarlo. El cuarto elemento es el canal, aquí es por donde el emisor difunde la información a través de distintos medios y el receptor comprende a través de los sentidos. Otro elemento es el mensaje, es decir la información que transmite el emisor. Y por último está el contexto que son aquellas circunstancias ya sea tiempo, espacio o cultura que comprende el hecho y posibilita entender el mensaje de manera más íntegra.



En una organización la información que se despliega por todos los departamentos debe ser precisa, clara y oportuna. Es por ello que deben existir canales de información necesarias para que el emisor pueda difundir la información y pueda ser entendible para los demás miembros. De no existir canales de información, no llegaría adecuadamente a todos los colaboradores, y provocaría que la información se distorsione y no se capte de la misma manera.

### **1.3.1.3. Tipos de comunicación interna**

Por otra parte, mencionan que se puede separar la comunicación en varios tipos según los canales que utilizan y el nivel de interacción que puede existir entre el emisor y receptor, las cuales son las siguientes:

En primer lugar, en función al canal que utilizan esta la escrita, se efectúa por medio de la escritura, empleando letras, graficas. Luego está la oral que se efectúa a través de la palabra hablada como sonidos. Otro canal es la no verbal que está conformada por expresiones y gestos según el nivel de interacción que exista en el emisor y receptor. Luego está la directa, este canal se da personalmente con el careo entre emisor y receptor. Y por último esta la indirecta, donde la comunicación entre emisor y receptor se realiza en base a instrumentos como teléfono, correo electrónico o también radio, periódicos entre otros (EHB, 2010, p. 148).

Etchegaray (2010, pp. 88, 89) por otro lado determina que existen dos tipos de comunicación interna, las cuales son:

En primer lugar, está la comunicación formal, que es establecida por la organización con canales bien establecidos y se realizan mediante reglamentos, protocolos, etc. que son utilizados por los colaboradores para dar un punto de inicio a sus actividades dentro de la organización. Y en segundo lugar está la comunicación informal que existe dentro de una organización, suele relacionarse con temas personales entre los

miembros o grupos que existen, en este tipo de comunicación por lo general existen los rumores o ruidos.

Dentro de toda organización siempre será saludable que exista una comunicación formal empezando por la dirección y los demás niveles jerárquicos, respetando los reglamentos, comportamientos, políticas y lineamientos que permitan llegar a las metas de toda organización, para que se cumpla con los objetivos influye mucho los canales que pueden ponerse en práctica para que la información sea oportuna y se aproveche para realizar las actividades con mayor seguridad en cumplimientos con las metas organizacionales.

#### **1.3.1.4. Aspectos en la comunicación organizacional**

Según Castro (2012, p. 65) aduce que se distinguen tres aspectos en la comunicación organizacional, las cuales son:

La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente. La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado. La comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.

#### **1.3.1.5. Categorías de la comunicación**

Andrade (2010, p. 87) por otro lado determina que se pueden distinguir dos categorías de la comunicación, las cuales son, la comunicación interna se refiere a todas las actividades que realiza una organización para lograr una buena relación entre todos los colaboradores, mediante distintos medios de comunicación que sirven para mantenerlos informados, de manera que puedan contribuir con sus funciones al logro de los deseos de la empresa. Ahora está la comunicación externa que son todas las actividades que realiza la organización hacia sus distintos públicos externos, para mantener o enriquecer su vínculo con ellos, a través de mensajes difundidos como la publicidad.

En ambas categorías de la comunicación se hace énfasis las actividades que realiza una organización para mantener ese vínculo tanto con su público interno como externo, por un lado, internamente se busca las buenas relaciones entre todo el equipo de trabajo para que todos se proyecten hacia un mismo objetivo, y externamente lo que busca toda organización sea de producto o servicio es no perder esa relación con el público externo.

#### **1.3.1.6. Objetivos de la comunicación interna**

Ruiz (2010) aduce que en una organización se toma a la comunicación interna como el cambio de recados, avisos, etcétera, donde además considera algunos objetivos como:

La principal, se basa en implantar un grupo de fases de transferencia de información, logrando alcanzar los propósitos de la organización y quienes lo conforman. Además, sugiere los distintos aspectos como el desarrollo y la conservación de los vínculos interpersonales, facilidad de conservación entre la organización y quienes la integran, preparación de información que llegará a los trabajadores con respecto a los deseos de la empresa y, por último, la disposición y desarrollo de la información que logren beneficiar en el comportamiento de los colaboradores (p. 193).

Las relaciones interpersonales dentro de una empresa deben ser correcta, para que la información transmitida y recibida llegue con el mismo significado hacia los demás miembros, de manera que todos manipulan la información orientándose a cumplir los objetivos de la organización.

#### **1.3.1.7. Funciones de la comunicación interna**

En una organización la comunicación se ve fortalecida presentando ciertas ventajas provienen tanto de la misma organización como de quienes la conforman. El autor aduce que la comunicación interna cumple tres funciones que hacen creíble ciertas ventajas, las cuales son:

En primer lugar, la implicación del personal, se refiere al vínculo que existe entre el trabajador y la empresa para que logre cumplir sus expectativas dentro de la organización, poniendo en práctica una buena comunicación se obtendrá un trabajador motivado de manera que realizará sus actividades con mucha responsabilidad y beneficiará a la organización con sus resultados y a la vez se le reconocerá por su compromiso con la empresa. Otra función es conseguir un cambio de actitudes, se refiere al ingreso de novedades tecnológicas a la organización, y el cambio que ha generado en los procedimientos comunicativos, provocando que eliminen las antiguas ideas y procedimientos sobre el manejo de la comunicación dentro de organización. Y por último mejora la productividad, es decir si dentro de una organización existen trabajadores comprometidos con lo se busca lograr, se maneja la información de forma fluida y tienen presente la cultura de la organización, esto traerá como beneficio mejorar en su productividad (Ruiz, 2010, p. 193).

Estoy de acuerdo con el autor, ya que en toda organización no siempre existe la relación trabajador – empresa, esto genera cierta controversia en el entorno y afecta en los resultados, si no existe motivación para realizar las tareas no se logrará obtener lo que se busca como empresa. Es necesario por ello que todo trabajador se sienta parte de la empresa, busque mejorar su productividad, aceptando nuevos cambios y manejando una buena comunicación con los demás.

#### **1.3.1.8. Barreras de la comunicación**

Chiavenato (2011, pp. 53, 54) aduce que existen barreras que suelen ser obstáculos para la comunicación, ocasionando que el mensaje que se recibe sea distinto al que se envía, estas barreras son para empezar las barreras personales, por lo general se distorsiona la comunicación con los demás debido a las emociones, malos hábitos, motivación o sentimientos personales que pueda

existir entre los miembros de la organización. En segundo lugar, están las barreras físicas que vienen a ser las interrupciones que se presentan en el entorno donde se maneja la comunicación como los ruidos, teléfonos entre otras cosas. Y por último están las barreras semánticas, que en pocas palabras se refiere a las formas de comunicación como las palabras, gestos, símbolos entre otros, que puede ser interpretado de una manera distinta para quien lo recibe generando una distorsión en la información.

En toda organización no siempre la comunicación es la correcta, es ahí donde las barreras toman el poder, ya que muchas veces el conflicto que existe entre trabajadores provoca que no se transmita una información correcta, se dejan llevar por sus emociones y suelen distorsionar la información, provocando que se pierda esa línea de comunicación, y afecte en medida al desarrollo y mejora de la organización.

### **1.3.2. Productividad**

#### **1.3.2.1. Definición**

Para las empresas es esencial la productividad de sus colaboradores. El autor aduce que la productividad es el vínculo que existe entre la proporción de recursos elaborados y la proporción de recursos aprovechados; además es una guía que manifiesta que tan correcto van empleándose los recursos de una organización en la realización de bienes o servicios (Ruiz, 2015).

Para obtener una buena productividad es necesario que todos los trabajadores utilicen bien los recursos con las que cuenta la organización, es indispensable que se sientan seguro al momento de realizar sus actividades para que no se pierdan recursos y tiempo que perjudiquen a la empresa.

### **1.3.2.2. Tipos de productividad**

Según Martínez (2001) aduce que la productividad presenta una serie de tipos que son mencionados a continuación:

Para empezar, está la productividad laboral que se refiere al incremento o reducción de la rentabilidad de los trabajadores de una organización, las cuales han sido producidos o pueden producirse por circunstancias que pueden perjudicar la productividad, asimismo la alteración de alguno de los elementos que intervienen en el rendimiento como el trabajo, capital, etcétera. El siguiente tipo productividad total de los factores que se conecta con la productividad del crecimiento de la economía valorados tanto físicas o monedas. Otro tipo es la productividad de la mano de obra es un grupo de fórmulas que se encargan de pronosticar con exactitud el comportamiento de las personas en general y la productividad en particular. Y por último está la productividad operativa parcial que se basa en que las empresas con autoridad que usan el bechmarks para determinar la productividad. Los bechmarks son estándares o promedios que son implantadas por la administración superior como el objetivo que la organización debe lograr.

Estos tipos de productividad a primera instancia determinan la producción de todo trabajador en un periodo de tiempo, luego también se obtienen a través de la suma de los importes medios de los elementos que participan en la producción y se expresa como un valor global y ver como cuenta la eficiencia del factor humano dentro del desarrollo de producción.

### **1.3.2.3. Importancia de la productividad**

La productividad y su vital importancia es valorada por las empresas. El autor aduce que es exclusivo para que un negocio se desarrolle e incremente su beneficio ampliar su producción. Es por ello que el mecanismo esencial que causa una productividad superior es la manipulación de procedimientos, el análisis del tiempo el estudio de

tiempos y un medio de pago de sueldos (Jiménez, Castro y Brenes, 2009).

En toda organización, la productividad es importante para incrementar la rentabilidad. Asimismo, se requiere de una buena gestión de los recursos para alcanzar que todas las actividades desarrolladas dentro de la organización sean eficientes.

#### **1.3.2.4. Factores que inciden en la productividad de la empresa**

Según Lefcovich (2009) aduce que existen factores que inciden en la productividad de toda organización las cuales son:

En primer lugar, está el factor interno, están aquellos que se clasifican de duros y otros de blandos, en el factor duro se encuentran el producto, planta, equipo, tecnología, materiales y energía, por otro lado, también están los factores blandos se descubren en personas, empresas y sistemas y en relación al último factor externo se considera los ajustes estructurales económicos, demográficos y sociales.

Estos dos factores en general hacen un enfoque al factor interno y externo que inciden en la productividad de toda organización como equipos, recursos materiales, el recurso humano entre otras que repercuten en la productividad de una empresa.

#### **1.3.2.5. Elementos básicos que inciden en la productividad.**

Según Ramírez (2013) la productividad se considera cinco elementos básicos los cuales se mencionan a continuación:

Para empezar el análisis a nivel ocupacional donde aquí se dispone las exigencias y recursos de los trabajadores a los diferentes niveles de la empresa y los métodos para resolver los momentos de inestabilidad a través de la calidad del trabajo y existencia de mano de obra. El trabajo como grupo de tareas argumenta el empleo de un trabajador para realizarlas; de esta relación nace el empleo, que a nivel general define la ocupación. El desempleo nace a su vez como nivelación del empleo, siendo un componente que incide en el nivel

ocupacional, enfatizando el problema de la ocupación, dando lugar al subempleo, inventando una competencia desleal en el mercado del trabajo, despreciando la capacidad técnica y humana del individuo. El objetivo del análisis del nivel ocupacional es determinar las necesidades y disponibilidades de personal a los distintos niveles de organización, y los medios para solucionar el problema de desequilibrio entre la calidad de cargas de trabajo y la mano de obra existentes. El trabajo y la ocupación son dos conceptos íntimamente ligados por razones de consecución de un objetivo final. El trabajo como conjunto de tareas justifica el empleo de un trabajador para realizarlas; de esta dependencia nace el empleo, que a nivel general determina la ocupación. El desempleo nace a su vez como contrapartida del empleo, siendo un elemento que incide en el nivel ocupacional, agudizando el problema de la ocupación, dando lugar al subempleo, creando un conflicto en el mercado laboral, desvalorizando la capacidad técnica y humana del individuo, como segundo elemento está el factor humano que son las necesidades de incrementar los niveles de producción que acompaña a los pensamientos tales como las siguiente, la suma de conocimientos no significa alta producción, sino beneficia a cumplir los objetivos de la empresa, una condición buena no significa productividad por ultimo mayores recursos no significa producción. El estudio de las personas se enfoca en saber su problema y orientarlo sobre productividad. Estos análisis, se determinan en dos fases, a priori, diagnostica la personalidad física, mental y calidad humana. A posteriori, comprueba el desempeño, motivación, compromiso a causa de la presión del trabajo, como siguiente elemento el autocontrol se considera dentro de las limitaciones del ser humano, su mismo desempeño. El autocontrol es la propia observación de lo que se hace y de los resultados del esfuerzo en las actividades, además influye en todos los niveles de la jerarquía empresarial, otro elemento también es el trabajo que se basa en un grupo de



actividades, es la presentación de la incorporación de esfuerzos, recursos y métodos para obtener rendimiento cuantitativos o cualitativos, y por último elemento está el análisis del trabajo que consiste en parte del estudio y procreación de la política disposición del trabajo, la cual individualmente de los aspectos principales que conlleva, debe visualizar en su teoría de acción el concepto bienestar, la productividad como marco de relevancia positiva para la conclusión de las tareas (pp. 232, 233, 234, 242, 243, 246).

Estar pendiente de cada trabajador y mantener un control en su productividad puede ayudar a la empresa. Mantener un control de sus actividades les ayudará a tomar decisiones, y generar alternativas de mejora en beneficio del desarrollo de la empresa, se debe apreciar que todos los colaboradores trabajen equitativamente al mismo ritmo, demostrando compromiso, buena actitud para el cumplimiento de sus funciones y estas ayuden al cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación de la comunicación interna en la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Según el autor la justificación de la investigación se refiere a que “es el para qué del estudio o por qué debe efectuarse” (Hernández, et al., 2014, p. 40).

La presente investigación se justifica, en primer lugar, por:

**Conveniencia:** porque ayudará a la Dirección y jefes del área administrativa a conocer como es la comunicación interna actualmente en la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote y como se relaciona con la productividad de los colaboradores del

hospital, de tal manera que se puedan levantar esas deficiencias que se manifiestan y hacen imposible cumplir con los objetivos planteados.

**Relevancia Social:** Es relevante porque beneficiará al director, a los mismos trabajadores y al jefe del área de Recursos humanos, ya que podrán conocer cómo se maneja la comunicación interna del área administrativa en relación de la productividad, además beneficiará a la Red Asistencial Ancash – EsSalud para que propongan mediante el estudio estrategias de desarrollo.

**Implicaciones prácticas:** En la práctica el estudio de investigación permitirá a la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote proponer estrategias a posibles barreras que se manifiesten en el futuro, puesto que al conocer la relación entre comunicación interna y la productividad de los trabajadores, se logrará generar propuestas para mejorar ciertas deficiencias. Además, dicho estudio puede servir de ayuda a los demás centros de Salud que puedan presentar este tipo de problemas y puedan combatir dando soluciones a través de la información brindada.

## 1.6. Hipótesis

Según el autor la hipótesis “son las guías de una investigación o estudio. La hipótesis indica lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Hernández, et al., 2014, p. 92).

**Hi:** La comunicación interna tiene una relación significativa en la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

**H0:** La comunicación interna no tiene relación en la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.(hipótesis - correlacion)

### **1.7.1. Objetivos específicos**

- Analizar el tipo de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.
- Analizar el nivel de la comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.
- Analizar el nivel de productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.
- Diseñar una propuesta para mejorar la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

# MÉTODOS

## **II. MÉTODO**

### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo correlacional, porque tiene por finalidad “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (Hernández, et al., 2014, p. 154).

El diseño de investigación que se tiene presente en la investigación, es No Experimental, porque “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, et al., 2014, p. 149)

El diseño de la investigación es de tipo Transversal o Transeccional, porque “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, et al., 2014, p. 151).

### **2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

Variable 1: Comunicación interna

Variable 2: Productividad laboral

## Operacionalización de Variables

| Variables            | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones                      | Indicadores                              | Escala de medición |
|----------------------|--|---|----------------------------------|--|--------------------|
| COMUNICACIÓN INTERNA | Según ANDRADE (2010, p. 87) la Comunicación Organizacional Interna “es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalecer la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna”. | Es un grupo de tareas ejecutadas dentro de la empresa con el fin de lograr buenos vínculos con los demás colaboradores, a través de diferentes medios que logren mantenerlos informados, motivados y comprometidos con sus obligaciones para obtener los propósitos de la organización. | COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE | Toma de decisiones                       | Ordinal            |
|                      |  |   |                                  | Difusión de políticas de la organización |                    |
|                      |  |   |                                  | Designación de tareas y roles            |                    |
|                      |  |   | COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE  | Trato hacia el personal                  |                    |
|                      |  |   | COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL  | Administración del conocimiento          |                    |
|                      |  |   |                                  | Intercambio de información               |                    |
| Trabajo en equipo    |  |   |                                  |  |                    |

|                       |   |  |                                   |                           |         |
|-----------------------|---|--|-----------------------------------|---------------------------|---------|
| PRODUCTIVIDAD LABORAL | Según Ruiz (2015) la productividad es el “vínculo que existe entre la proporción de recursos elaborados y la proporción de recursos aprovechados; además es una guía que manifiesta que tan correcto van empleándose los recursos de una organización en la realización de bienes o servicios”. | Es la adquisición de una cantidad de propósitos mediante la toma de ciertas acciones y factores como el tiempo y los recursos para mantener sostenible y viable el futuro de la empresa. | FACTOR HUMANO                     | Calidad del trabajo       | Ordinal |
|                       |   |  |                                   | Motivación                |         |
|                       |   |  |                                   | Disciplina laboral        |         |
|                       |   |  | AUTOCONTROL                       | Actitud y comportamiento  |         |
|                       |   |  |                                   | Orientación de resultados |         |
|                       |   |  |                                   | Presión del trabajo       |         |
|                       |   |  |                                   | Iniciativa y creatividad  |         |
|                       |   |  |                                   | Confianza                 |         |
|                       |   |  |                                   | TRABAJO                   |         |
|                       |   |  | Cumplimiento de objetivos         |                           |         |
|                       |   |  | Participación                     |                           |         |
|                       |   |  | Conocimiento y dominio del puesto |                           |         |

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1. Población**

La población para el caso de la comunicación interna y la productividad laboral de la presente investigación estuvo conformada por 52 trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017, los cuales están conformados por 20 CAS, 10 nombrados y 22 autónomos.

### **2.3.2. Muestra**

Dado que la población es un número reducido para el caso de ambas variables, cada una se constituyó en una sola población, por lo tanto, asumimos una población - muestra de 52 trabajadores.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

La encuesta “es considerada como un conjunto de preguntas debidamente estructuradas, con un orden técnico y de carácter científico” (Linares, 2013, p. 275).

En la presente investigación se aplicó la encuesta, porque con la encuesta se podrá recopilar información esencial, relevante y directa de la población que nos dirigimos en el estudio de investigación.

### **2.4.2. Instrumento**

El cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, et al., 2014, p. 217).

Para la presente investigación el instrumento que se utilizó el cuestionario, para que se pueda de tal forma obtener información exacta del estudio de investigación.



### **2.4.3. Validez y Confiabilidad del instrumento**

#### **2.4.3.1. Validez**

“La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, et al, 2014).

La validez de los instrumentos de medición se realizó a través del juicio de expertos en la materia, para la cual estarán a cargo dos especialistas y un metodólogo, quienes van a evaluar y determinar la aprobación respectiva de la aplicación de los instrumentos.

#### **2.4.3.2. Confiabilidad**

“La confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, et al., 2014, p. 200).

#### **2.4.3.3. Alfa de Cronbach:**

Para la presente investigación de las variables en estudio se realizó la confiabilidad sobre el instrumento de recolección de datos, puesto que se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual ayuda a verificar si el instrumento a evaluar recopila información fiable o errónea de los resultados que se van a producir, teniendo siempre en cuenta una confiabilidad desde 0,80 (García, et al., 2010, p. 235).

Se calcula así:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems.

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

### **2.5. Métodos y análisis de datos**

Los métodos de análisis de datos para la presente investigación de las variables en estudio se determinó el método de análisis cuantitativo que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la

medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al., 2014, p. 4).

**Coefficiente de correlación de RHO Spearman:** “es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores” (Barreto, 2014, p. 1).

Se simboliza:  $r_s$ .

Finalmente, para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2013 en el cual se tabularán las respuestas de los cuestionarios, luego se utilizó el programa estadístico el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en español para poder realizar la aplicación estadística.

## **2.6. ASPECTOS ÉTICOS**

El proyecto de investigación está dirigido a presentar algunos aspectos éticos durante todo el proceso de mi investigación, las cuáles son:

El respeto en todo conocimiento a las personas que son parte del estudio, constituida por los miembros del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud, buscando que la colaboración sea de forma correcta y honesta, cuidando su identidad, con el fin de alcanzar los objetivos de mi estudio de investigación para lograr cumplir con la finalidad de mi investigación.

El avance de mi investigación se obtuvo exclusivamente con claridad, para llevar a cabo el proyecto de investigación y culminar satisfactoriamente con los resultados verdaderos para así obtener información sistematizada, además se respetará de manera responsable la autoría de cada autor a mencionar.

# **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

**Tabla N° 1:** Relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencia Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|                             |           | Productividad Laboral |      |            |        |            |       |            |       |            |      |
|-----------------------------|-----------|-----------------------|------|------------|--------|------------|-------|------------|-------|------------|------|
|                             |           | MUY BAJA              |      | BAJA       |        | REGULAR    |       | NORMAL     |       | MUY ALTA   |      |
|                             |           | Frecuencia            | %    | Frecuencia | %      | Frecuencia | %     | Frecuencia | %     | Frecuencia | %    |
| <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> | MUY MALA  | 0                     | 0,0% | 0          | 0,0%   | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0% |
|                             | MALA      | 0                     | 0,0% | 1          | 100,0% | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0% |
|                             | REGULAR   | 0                     | 0,0% | 0          | 0,0%   | 21         | 91,3% | 2          | 8,7%  | 0          | 0,0% |
|                             | BUENO     | 0                     | 0,0% | 0          | 0,0%   | 16         | 57,1% | 12         | 42,9% | 0          | 0,0% |
|                             | MUY BUENO | 0                     | 0,0% | 0          | 0,0%   | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0%  | 0          | 0,0% |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash – 2017.

**TABLA N°2: HIPÓTESIS DE CORRELACIONES**

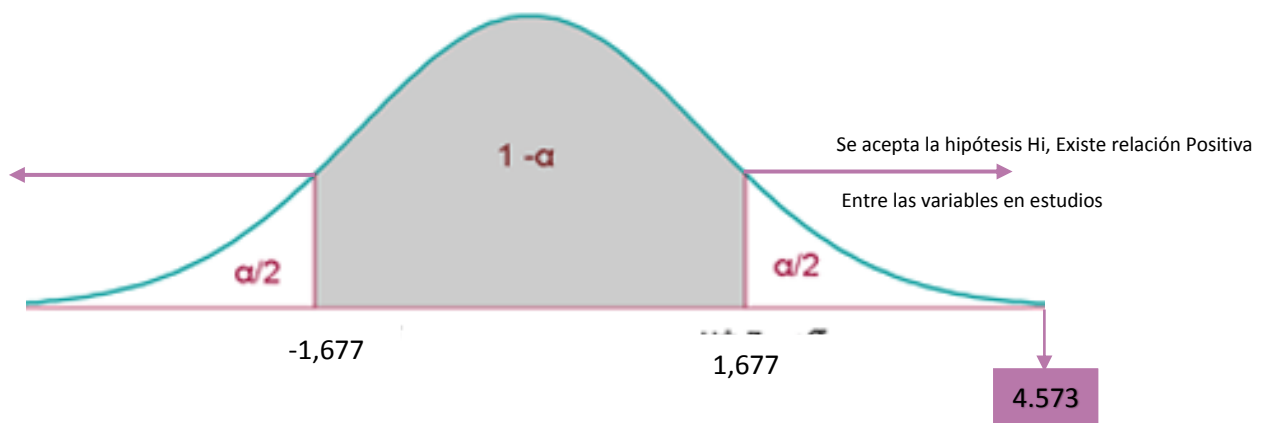
|                       |                             | Comunicación Interna | Productividad Laboral |
|-----------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------------|
| Comunicación Interna  | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,432**                |
|                       | Sig. (bilateral)            |                      | ,001                  |
|                       | N                           | 52                   | 52                    |
| Productividad Laboral | Coefficiente de correlación | ,432**               | 1,000                 |
|                       | Sig. (bilateral)            | ,001                 |                       |
|                       | N                           | 52                   | 52                    |

$$T_{RHO-SPEARMAN} = \frac{0.432}{\frac{\sqrt{(1 - 0.432^2)}}{(52 - 2)}} = 4.573$$

**Descripción:**

Del cuadro y grafico N°02, se tiene que la prueba de hipótesis de Prueba de Rho de Spearman con valor de coeficiente de correlación 0.432, con significancia bilateral de 0.001. Con una muestra de 52 colaboradores, utilizando una estadística de T rho spearman, nos indica que existe una relación significativa entre las variables comunicación interna y productividad laboral.

**Figura N° 1:** Relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 2.

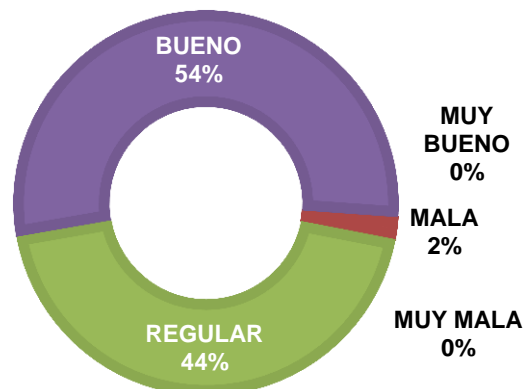
**Objetivo N° 1:** Analizar el Nivel de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

**Tabla N° 3:** Comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|                             |           | Frecuencia | %      |
|-----------------------------|-----------|------------|--------|
| <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b> | MUY MALA  | 0          | 0,0%   |
|                             | MALA      | 1          | 1,9%   |
|                             | REGULAR   | 23         | 44,2%  |
|                             | BUENO     | 28         | 53,8%  |
|                             | MUY BUENO | 0          | 0,0%   |
|                             | Total     | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N° 3:** Comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 2.

Elaboración propia

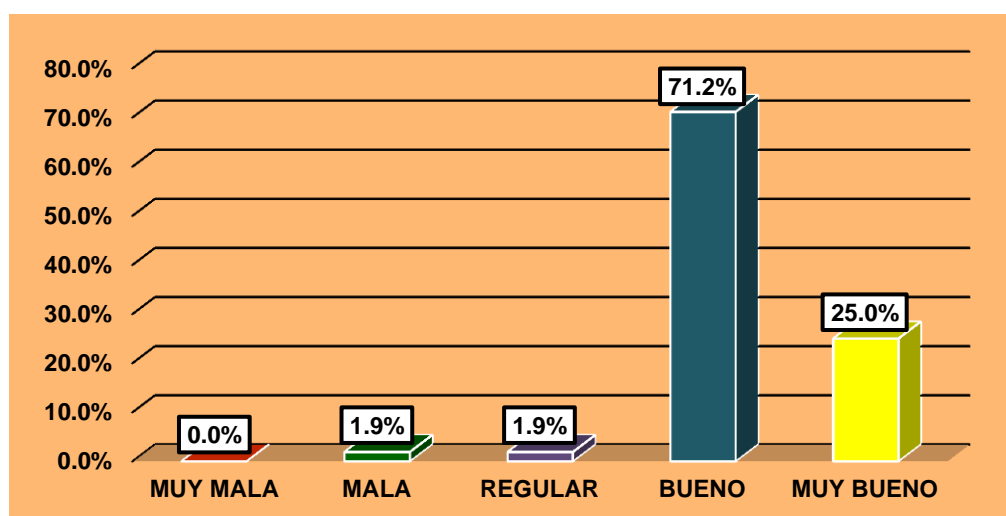
El 44.0 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el nivel “COMUNICACIÓN INTERNA” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 2% menciona que contribuye en un nivel de Malo, y el nivel Muy Malo con un 0%, los niveles Bueno y muy Bueno con un 54% y 0% respectivamente cada uno.

**Tabla N° 4:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Descendente” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|   | Frecuencia | %             |       |
|---|------------|---------------|-------|
| <b>COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE</b> | MUY MALA   | 0             | 0,0%  |
|   | MALA       | 1             | 1,9%  |
|   | REGULAR    | 1             | 1,9%  |
|   | BUENO      | 37            | 71,2% |
|   | MUY BUENO  | 13            | 25,0% |
| <b>Total</b>                            | <b>52</b>  | <b>100,0%</b> |       |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash – 2017.*

**Figura N° 4:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Descendente” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 3.

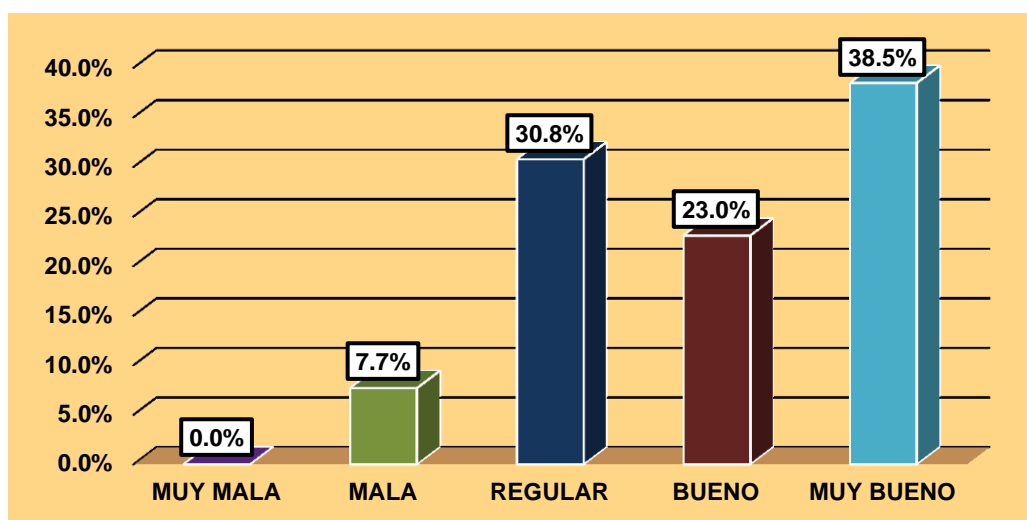
El 1.9 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el indicador “COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 1.9% menciona que contribuye en un nivel de Malo, y el nivel Muy Malo con un 0%, los niveles Bueno y muy Bueno con un 71.2% y 25% respectivamente cada uno.

**Tabla N° 5:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Ascendente” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|  |           | Frecuencia | %      |
|--|-----------|------------|--------|
| <b>COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE</b> | MUY MALA  | 0          | 0,0%   |
|  | MALA      | 4          | 7,7%   |
|  | REGULAR   | 16         | 30,8%  |
|  | BUENO     | 12         | 23,0%  |
|  | MUY BUENO | 20         | 38,5%  |
| Total                                  |           | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash – 2017.*

**Figura N° 5:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Ascendente” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 4.

El 30.8 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el indicador “COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 7.7% menciona que contribuye en un nivel de Malo, y el nivel Muy Malo con un 0%, los niveles Bueno y muy Bueno con un 23.0% y 38.5% respectivamente cada uno.

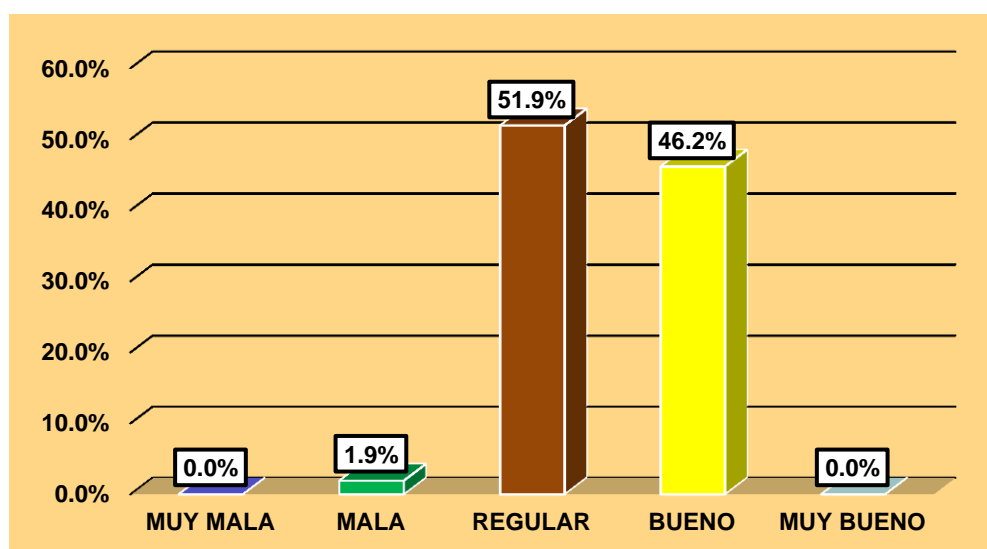


**Tabla N° 6:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Horizontal” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|  |           | Frecuencia | %      |
|--|-----------|------------|--------|
| <b>COMUNICACIÓN<br/>INTERNA<br/>HORIZONTAL</b> | MUY MALA  | 0          | 0,0%   |
|  | MALA      | 1          | 1,9%   |
|  | REGULAR   | 27         | 51,9%  |
|  | BUENO     | 24         | 46,2%  |
|  | MUY BUENO | 0          | 0,0%   |
| Total  |           | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N°6:** Comunicación interna en base a su dimensión “Comunicación Interna Horizontal” que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 5.

El 51.9 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el indicador “COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 1.9% menciona que contribuye en un nivel de Malo, y el nivel Muy Malo con un 0%, los niveles Bueno y muy Bueno con un 46.2% y 0% respectivamente cada uno.

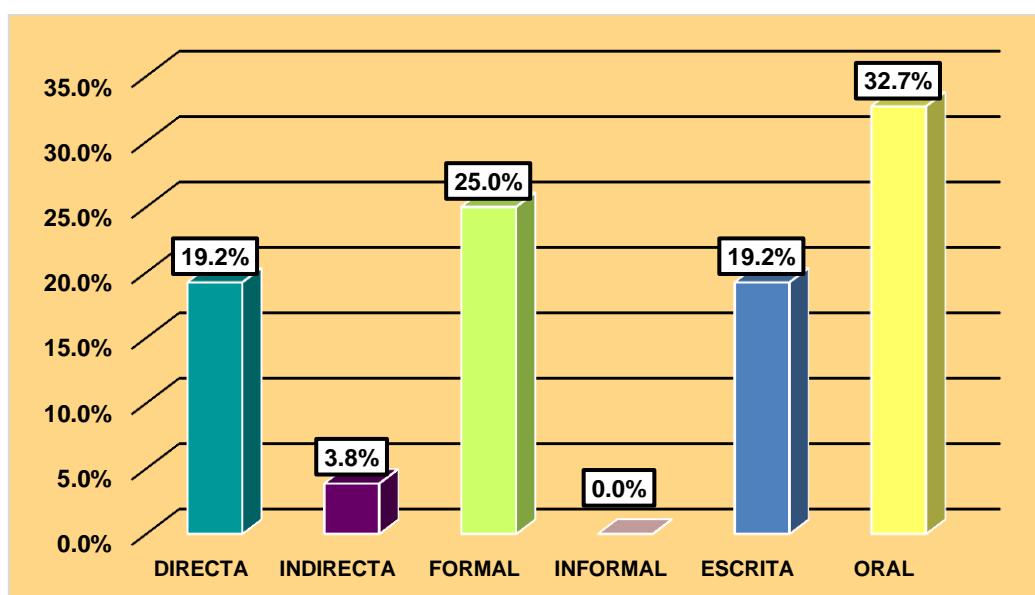
**Objetivo N° 2:** Analizar el TIPO de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

**Tabla N° 7:** Tipo de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|                                     |           | Frecuencia | %      |
|-------------------------------------|-----------|------------|--------|
| <b>TIPO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b> | DIRECTA   | 10         | 19,2%  |
|                                     | INDIRECTA | 2          | 3,8%   |
|                                     | FORMAL    | 13         | 25,0%  |
|                                     | INFORMAL  | 0          | 0,0%   |
|                                     | ESCRITA   | 10         | 19,2%  |
|                                     | ORAL      | 17         | 32,7%  |
| Total                               |           | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N° 7:** Tipo de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



**Fuente:** Datos de la Tabla N° 11.

El 32.7 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el indicador “TIPO DE COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL” esta mayormente en un tipo ORAL. El 19.2% menciona que contribuye en un TIPO ESCRITA Y DIRECTA respectivamente y el tipo Indirecta con un 3.8%,

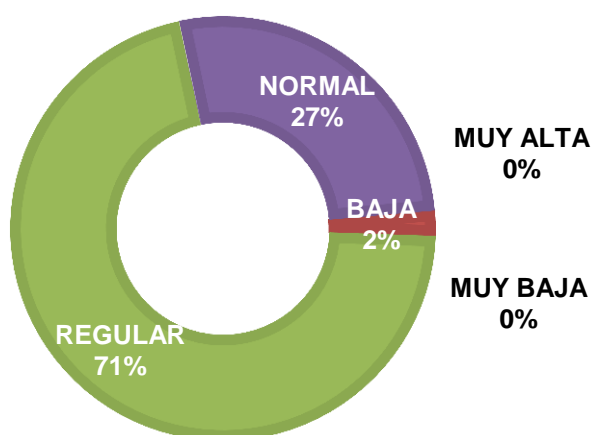
**Objetivo N° 3:** Analizar el nivel de productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

**Tabla N° 8:** Nivel de productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.

|                              |              | Frecuencia | %             |
|------------------------------|--------------|------------|---------------|
| <b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b> | MUY BAJA     | 0          | 0,0%          |
|                              | BAJA         | 1          | 1,9%          |
|                              | REGULAR      | 37         | 71,2%         |
|                              | NORMAL       | 14         | 26,9%         |
|                              | MUY ALTA     | 0          | 0,0%          |
|                              | <b>Total</b> | <b>52</b>  | <b>100,0%</b> |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N°8:** Nivel de productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 8.

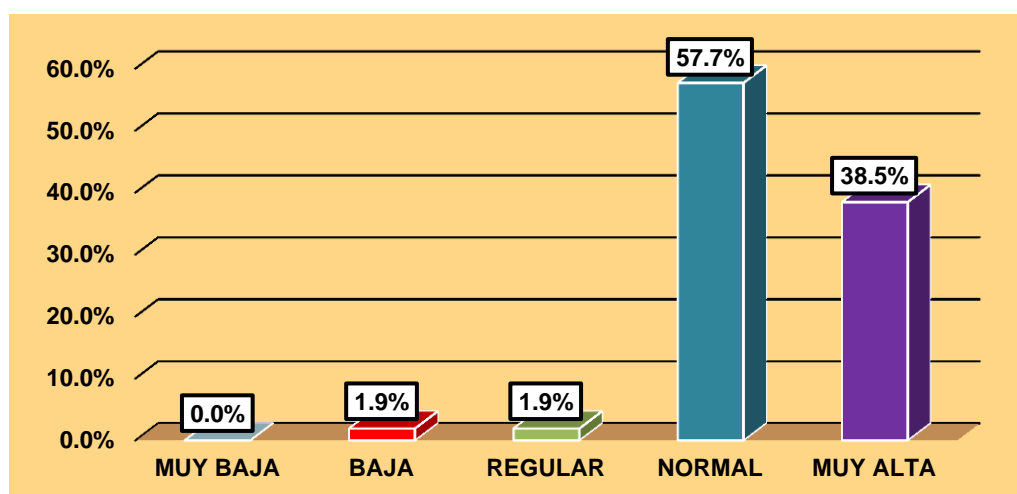
El 71.0 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que el nivel “PRODUCTIVIDAD LABORAL” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 2% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Normal y Muy Alto con un 27% y 0% respectivamente cada uno.

**Tabla N° 9:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “FACTOR HUMANO” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017

|                      |          | Frecuencia | %      |
|----------------------|----------|------------|--------|
| <b>FACTOR HUMANO</b> | MUY BAJA | 0          | 0,0%   |
|                      | BAJA     | 1          | 1,9%   |
|                      | REGULAR  | 1          | 1,9%   |
|                      | NORMAL   | 30         | 57,7%  |
|                      | MUY ALTA | 20         | 38,5%  |
|                      | Total    | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N° 9:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “FACTOR HUMANO” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 9.

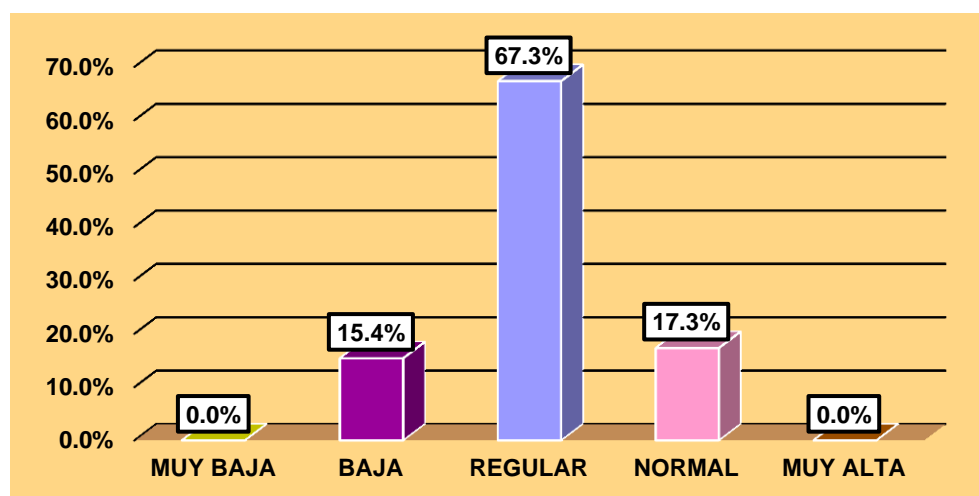
El 1.9 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que la dimensión “FACTOR HUMANO” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 1.9% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Normal y Muy Alto con un 57.7% y 38.5% respectivamente cada uno.

**Tabla N° 10:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “AUTOCONTROL” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017

|                    |          | Frecuencia | %      |
|--------------------|----------|------------|--------|
| <b>AUTOCONTROL</b> | MUY BAJA | 0          | 0,0%   |
|                    | BAJA     | 8          | 15,4%  |
|                    | REGULAR  | 35         | 67,3%  |
|                    | NORMAL   | 9          | 17,3%  |
|                    | MUY ALTA | 0          | 0,0%   |
|                    | Total    | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N° 10:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “AUTOCONTROL” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



**Fuente:** Datos de la Tabla N° 10.

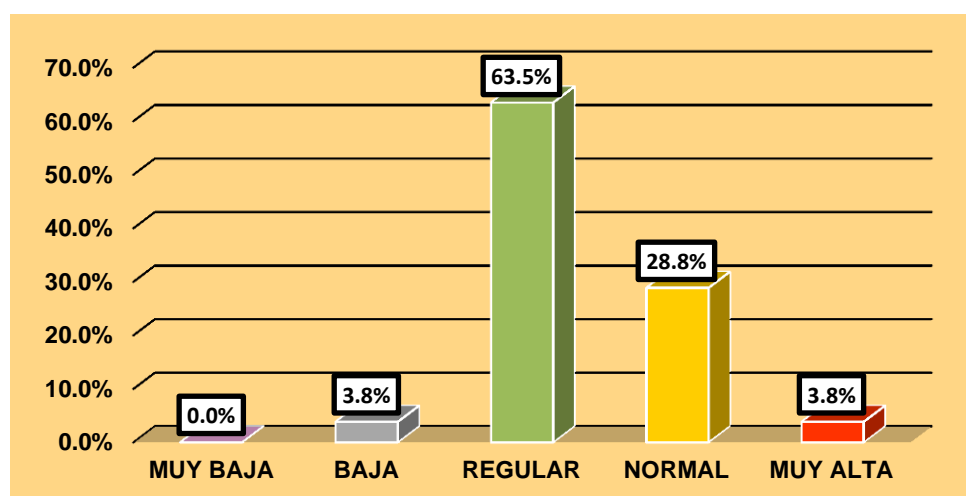
El 67.3 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que la dimensión “AUTOCONTROL” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 15.4% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Normal y Muy Alto con un 17.3% y 0% respectivamente cada uno.

**Tabla N° 11:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “TRABAJO” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017

|         |          | Frecuencia | %      |
|---------|----------|------------|--------|
| TRABAJO | MUY BAJA | 0          | 0,0%   |
|         | BAJA     | 2          | 3,8%   |
|         | REGULAR  | 33         | 63,5%  |
|         | NORMAL   | 15         | 28,8%  |
|         | MUY ALTA | 2          | 3,8%   |
| Total   |          | 52         | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa de la RED Asistencial Ancash - 2017.*

**Figura N° 11:** Nivel de productividad de los trabajadores en base a su dimensión “TRABAJO” del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.



**Fuente:** Datos de la Tabla N° 11.

El 63.5 % del personal en los trabajadores del área administrativa de la red asistencial Ancash manifiestan que la dimensión “TRABAJO” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 3.8% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, y el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Normal y Muy Alto con un 28.8% y 3.8% respectivamente cada uno.

# DISCUSIÓN

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la actualidad las organizaciones están acostumbrados a desarrollar estudios de investigación acerca de la comunicación interna y la productividad laboral que adquiere el personal, con la finalidad de comprender el comportamiento que presentan estas dos variables de gran importancia y como se manifiestan al ser trabajadas en las organizaciones. Por lo tanto se plantea investigar sobre la comunicación interna y la productividad laboral de los trabajadores de la Red Asistencial Ancash – EsSalud, Además no se ha realizado análisis referente a los temas planteados.

Se elaboró esta importante investigación donde se pudo visualizar y analizar que en el área administrativa existen problemas como una mala comunicación dentro de los mismos compañeros de trabajo originando conflicto, discusiones, reclamos, asimismo no les ofrecen oportunidades de desarrollo y la capacitación adecuada, por otro lado están los reclamos de varios jefes de área que tienen en cuenta que determinados trabajadores no están siendo evaluados adecuadamente para así ocupar el puesto que se acomode al perfil, lo que origina una desorientación en el personal.

Sin embargo al hacerles mención que se contaba previamente con la autorización del Jefe de Recursos Humanos y con respuestas anónimas resulto conseguir datos que han sido completamente confiables para una oportuna investigación.

Los resultados logrados se observaron contrastándolos con la realidad problemática, trabajos previos y bases teóricas. Las dos variables estuvieron explicadas teóricamente según Andrade (2010) y Ruiz (2015).

Entonces con respecto a la variable comunicación interna , Andrade (2010) nos dice que “es el eje principal de una organización que se mantiene firme contribuyendo al cumplimiento de las metas, reforzando la identidad de los trabajadores, otorgándoles información necesaria y precisa, fortaleciendo su integridad, y ocasionando en todos una postura adecuada a la empresa”.



Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°4 en que se investigó el nivel de comunicación interna descendente que posee el personal, y dado el resultado de 25% de los trabajadores tiene un nivel muy bueno, un 71,2% en un nivel bueno, mientras el 1,9% de los trabajadores tiene un nivel regular , es decir casi la mitad de los trabajadores y por ultimo 1,9% de los trabajadores con un nivel malo, quiere decir que si existe una buena toma de decisiones, la difusión de las políticas de la organización y el funcionamiento de la designación de tareas y roles para cada trabajador.

Fernández (2010) se manifiesta desde el nivel jerárquico más bajo hasta el nivel más alto de una organización, además logra que los trabajadores sean proactivos al realizar sus actividades, y participen continuamente en la mejora de la organización.

Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°5 en que se investigó el nivel de la comunicación interna ascendente que posee el personal, y dado el resultado de 38.5% de los trabajadores tiene un nivel muy bueno, un 23.1% en un nivel bueno, mientras el 30.8% de los trabajadores tiene un nivel regular , es decir casi la mitad de los trabajadores y por ultimo 7.7% de los trabajadores con un nivel malo, quiere decir que hay cierto personal que esta activamente participando para la mejora de la institución, que está en totalmente en capacitaciones, brindan propuestas y tienen un trato

La comunicación interna ascendente es considerada a partir de la estructura de la comunicación que existe a nivel interno dentro de las empresas y es importante ya que de esta manera se pueda comprobar si los trabajadores cumplen favorablemente lo que se establece en dicha institución. Por otro lado el trato hacia el personal que existe son de personas que de alguna manera se sienten familiarizados con lo que está haciendo, maneja un buen trato hacia los demás compañeros, que busca estar presentes en la resolución de conflictos para de alguna manera sentirse dentro de ese círculo que busca solucionar problemas . Linares (2015) en su tesis cuyo título es “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa Fito Pan SRL de la Ciudad de Trujillo - 2014", se obtuvo como conclusión lo siguiente:

Se detectó que la comunicación interna de la empresa Fito Pan SRL está en un nivel medio con un 56%. Evidenciándose una comunicación interna ascendente, falta de retroalimentación, no existe buenas relaciones interpersonales entre los compañeros, falta de reconocimiento al colaborador, existencia de distorsiones de la información y la falta de uso de herramientas tecnológicas que permiten que la comunicación fluya dentro de la empresa.

Fernández (2010) consiste entre los colaboradores de una misma jerarquía, ya sea entre áreas, grupos o individualmente, no existe autoridad y en esta comunicación la información se obtiene por medio de informes, asambleas, etc., entre los colaboradores de una misma jerarquía.

Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°6 en que se investigó el nivel de comunicación interna horizontal que posee el personal, y dado el resultado de 46.2% en un nivel bueno, mientras el 51,9% de los trabajadores tiene un nivel regular, es decir la mitad de los trabajadores y por último 1,9% de los trabajadores con un nivel malo, quiere decir que hay cierto personal si trabajan en equipo, intercambian la información de manera fluida, la comunicación que traspasan es abierta y entendible. El porcentaje que se ven son de los trabajadores que si reciben al momento dicha información y suele entender y captar dicha información y poder ser empleados en el trabajo y con los compañeros pero también vemos la otra mitad de trabajadores que consideran que es regular se puede ver que el trabajo en equipo no se emplea con todos los trabajadores, la falta de información entre compañeros, la administración de conocimiento que tiene cada trabajador en la manera de como captar la información recibida es importante porque puede compartirle sin perder el contenido de lo que se desee decir.

Ramírez (2013) consiste que el factor humano que son las necesidades de incrementar los niveles de producción que acompaña a los

pensamientos tales como las siguiente, la suma de conocimientos no significa alta producción, sino beneficia a cumplir los objetivos de la empresa, una condición buena no significa productividad por ultimo mayores recursos no significa producción. El estudio de las personas se enfoca en saber su problema y orientarlo sobre productividad.

Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°9 en que se investigó el nivel del factor humano que posee el personal, y dado el resultado de 38.5% de los trabajadores tiene un nivel muy alta, un 57.7% en un nivel normal, mientras el 1.9% de los trabajadores tiene un nivel regular ,y por ultimo 1.9% de los trabajadores con un nivel bajo, quiere decir que notablemente se puede ver que existe personal que maneja una buena disciplina laboral, dentro ellos está la puntualidad, el respeto que existe en dicha área, como también los valores que se manejan y reflejar como persona. Por otro lado vemos un pequeño porcentaje que considera regular y bajo, si bien existe persona que suelen ser eficientes con pocos recursos por ello suelen hacer poco trabajo a diferencia de otros que tienen poco recursos y no suelen hacer nada, entonces se puede observar la calidad de trabajo de los trabajadores, otro aspecto que influye es la falta de motivación por ello no están siendo motivados de repente como trabajadores si no como personas, algunos trabajadores no están siendo motivados porque de repente tienen familia o muchas veces su fuente de motivación son ellos, como también hay personas jóvenes que cuentan con hijos, y son fuentes de motivación para trabajar de manera correcta que muchas veces la motivación va mucho más allá, porque si hablamos de empresa nos referimos a un motivación como trabajador, la motivación va más allá como una motivación laboral como una motivación personal.

Ramirez (2013) consiste en que el autocontrol es la propia observación de lo que se hace y de los resultados del esfuerzo en las actividades, además influye en todos los niveles de la jerarquía empresarial.

Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°10 en que se investigó el nivel del autocontrol que posee el personal,

y dado el resultado de 17.3% de los trabajadores tiene un nivel normal, un 67,3% en un nivel regular, y por último el 15.4% de los trabajadores tiene un nivel bajo, quiere decir que notablemente se puede ver que existe un personal del porcentaje que consideran que es regular, porque hay demasiada presión en el trabajo, y como trabajador al sentirse presionado y la dificultad de esto podría originar esta misma presión y la desconfianza que muestras sus jefes hacia ellos hacen que no tenga una buen función en sus actividades y de alguna manera hacen que disminuya la iniciativa y creatividad que puede tener el trabajador ya que ellos saben hacia dónde dirigirse, saben los objetivos que buscan cumplir en el área, la orientación fija hacia donde quiere avanzar y los resultados que desean obtener a eso si dirige la orientación a los resultados y de alguna manera ellos puedan realizar de manera tranquila y tener la confianza de realizar sus actividades.

Alva (2014) en su tesis cuyo título es “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014”, se obtuvo la siguiente conclusión:

Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Ramirez (2013) consiste en que el trabajo como grupo de tareas argumenta el empleo de un trabajador para realizarlas; de esta relación nace el empleo, que a nivel general define la ocupación.

Lo indicado anteriormente es corroborado con los datos de la tabla N°11 en que se investigó el nivel del trabajo que posee el personal, y dado el resultado de 3.8% de los trabajadores tiene un nivel muy alto, un 28.8% en un nivel normal, mientras el 63,5% de los trabajadores tiene un nivel regular , es decir casi la mitad de los trabajadores y por ultimo 3.8% de los trabajadores con un nivel malo, quiere decir que con un porcentaje regular a lo que los trabajadores consideran es justamente a que el autocontrol va con el trabajo ya que el trabajo que

se emplea es debidamente a la constante presión, y también con el ambiente laboral que percibe de repente los trabajadores que no se sienten satisfechos o quizás no saben manejar el ambiente donde están, por eso tienen que saber manejarlo y eso para que no afecte en el trabajo y pueda familiarizarse con los compañeros, intercambiar información o también algunas funciones que puede tener el compañero para así lograr tener un ambiente adecuado para sus cumplimiento de objetivos, pero también vemos una cantidad que muestra que si tienen una adaptación en el ambiente donde trabajan pero de tal manera ver las deficiencias para así se pueda mejorar hacia el futuro de la institución y esta sea de ejemplos de otras instituciones.

Dicha investigación será de gran utilidad para el área administrativa, ya que los resultados se obtuvieron de forma general como se encuentra actualmente la comunicación interna del área administrativa y como esta tiene una relación con la productividad de los trabajadores. Asimismo, la Red Asistencial Ancash – Es Salud no tiene conocimiento de los niveles que hoy en día presenta su comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores que realizan dentro del área administrativa.

También, esta investigación será de gran contribución a las instituciones públicas que en ellas puedan emplear en su área administrativa, ya que se podrán mostrar datos reales sobre la comunicación interna y la productividad del área administrativa de una institución pública de la localidad, así se mostrara a las demás entidades como se sienten los trabajadores desarrollando sus actividades en el área administrativa de una institución del gobierno regional, de modo que tengan una información previo antes de elaborar un estudio acerca de los temas se basan en la gestión y que puede expresarse en cualquier momento que se pueda requerir.

# **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

En el análisis de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1. En la presente investigación se analizó la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – Es salud donde se aplicó el procedimiento de solución para obtener el grado de relación de ambas variables. Dice que existe valores menores de 0.05 entonces existe una relación fuerte. Si la relación es 0 entonces el resultado es 0 la relación es extrema por lo tanto existe relación porque el resultado es menor a 0,05 como es menor a 0,05 entonces con 52 trabajadores mi muestra es aceptable quiere decir que existe una relación significativa entre las variables comunicación interna y productividad laboral.
- 5.2. En la presente investigación se llegó a determinar el tipo de comunicación interna del personal de la siguiente manera: oral, escrita, informal, formal, indirecta, directa. Con ayuda de los datos y resultados adquiridos del cuestionario aplicado a los trabajadores del área administrativa, se identificó el tipo de comunicación y se llegó a la conclusión que el 32,5% del personal consideran que el tipo de comunicación que existe es oral, el 25% un tipo de comunicación formal, existe un 19,2% que consideran una comunicación escrita, como también hay un 19,2% que consideran que existe una comunicación directa y un 3,8% que consideran que el tipo de comunicación es indirecta. Por lo tanto se concluye que el tipo de comunicación interna que existe en el área administrativa es oral, esto significa que la información que se obtiene y se brinda a los demás compañeros puede ser entendible, fluida como también lo contrario, por otro lado la información puede cambiar su contenido sino existe una buena comprensión por parte del receptor.(Tabla N°7)

**5.3.** En la presente investigación se llegó a determinar el nivel de comunicación interna que presenta la Red Asistencial Ancash – EsSalud de la siguiente manera: muy bueno, bueno, regular, mala, muy mala con ayuda de los datos y resultados adquiridos del cuestionario que fue aplicada a los trabajadores del área administrativa, donde se visualiza que la institución presenta un nivel de comunicación interna bueno con un 53.8%. En lo referente a sus dimensiones, en la comunicación interna descendente se observa que el 71,2% del personal evaluado tienen un nivel bueno y el 25% un nivel muy bueno. En cuanto a la comunicación interna ascendente se estima que el 38,5% tienen un nivel muy bueno, un 23% un nivel bueno, pero existe un 30,8% con un nivel regular y el 7,7% con un nivel malo. En lo referente a la comunicación interna horizontal se observa que el 46,2% del personal evaluado tienen un nivel bueno, un 51,9% un nivel regular, y un 1,9% con un nivel malo, en esta última dimensión se manifiesta la falta de compañerismo, trabajo en equipo, la poca información brindada y la falta de comprensión por lo que genera una desorganización. Sin embargo un gran porcentaje del personal concluyen que el nivel de comunicación interna del área administrativa es bueno, esto significa que deben seguir esforzándose por mantener una buena comunicación dentro del área para que puedan realizar sus funciones teniendo información segura y confiable y evitar cometer errores y pérdida de tiempo.(Tabla N°3, 4, 5,6)

**5.4.** En la presente investigación se llegó a determinar el nivel de la productividad laboral de los trabajadores de la siguiente manera: muy alto, normal, regular, bajo, muy bajo. Con ayuda de los datos y resultados adquiridos por el cuestionario aplicada a los trabajadores del área administrativa, se identificó el nivel de productividad laboral concluyendo que el 71,2% del personal presenta un nivel regular. Esto debido a que existen factores que contribuyen dentro del área de trabajo. Uno de los cuales es el factor humano donde se observa que el 38,5% tiene un nivel muy alto, un 57,7% un nivel normal, pero existe un



1,9% con un nivel regular y nivel bajo, es decir no están siendo motivados al realizar su trabajo y esto forma parte de la calidad de trabajo que puedan obtener. En lo que se refiere al autocontrol se observa que el 17,3% tienen un nivel normal, un 67,3% un nivel regular, pero existe un 15,4% con un nivel bajo, esto se debe a que no les gusta así de simple, prefieren ser ellos quienes consideren a criterio propio lo que tienen que hacer para realizar sus tareas, no les gusta la presión y menos sentirse vigilados, prefieren que sus jefes tengan la confianza necesaria para que puedan realizar sus actividades con normalidad.. En lo referente al nivel del trabajo se observa que el 3,8% tienen un nivel muy alto, un 28,8% un nivel normal, pero existe un 63,5% tiene un nivel regular y el 3,8% con un nivel bajo, es decir que existe personal que consideran que hay trabajadores que no cuentan con los requisitos necesarios para ocupar el puesto, esto se manifiesta, cuando busquen involucrarse con las estrategias o métodos del área o institución en sí, no logran entender porque no dominan el puesto que están ocupando. (Tabla N°8, 9, 10, 11).

- 5.5.** Por otro lado, teniendo conocimiento de los resultados obtenidos, se ha analizado las dimensiones que corresponden a cada variable y ha sido recomendable generar algunas propuestas de mejora.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda a la dirección o área de recursos humanos a implementar otro tipo de comunicación en el área administrativa ya que se refleja un tipo de comunicación oral y dicha información es informal para el personal ya que no reciben toda la información necesaria y adecuada, además muchas veces el contenido del mensaje no ha sido el correcto generando molestia, de modo que se tiene que aplicar el tipo de comunicación escrita ya que esta se maneja de manera formal y puede llegar al personal mediante una carta o documento escrito que sustente el contenido de la información que está recibiendo el trabajador y pueda tomar las medidas correspondientes de manera segura y confiable.
- 6.2.** Se recomienda a la dirección o área de recursos humanos mejorar la comunicación interna del área de trabajo para que puedan formar un ambiente de trabajo grato y de compañerismo, generando una mejor coordinación al momento de compartir información que pueda ser confiable y se logre mantener un mismo contenido para que todos puedan entender y/o aprovechar la información brindada, aplicándolo en la realización de sus tareas y beneficie al cumplimiento de los objetivos
- 6.3.** A la dirección o área de recursos humanos se le recomienda mejorar el nivel de productividad laboral que actualmente presentan los trabajadores del área administrativa para que de este modo puedan cumplir con el rendimiento esperado y con los objetivos propuestos para beneficiar al desarrollo de la institución. Asimismo, desarrollar talleres de auditoría y control interno en la institución, dinámicas, capacitaciones y talleres de Feedback, lo cual ayudara a realizar una evaluación de 360 grados a todo el personal este medio será posible para la tomar decisiones y emprender acciones orientadas a alcanzar mejores resultados en la productividad de los trabajadores y en la mejora continua del área administrativa.

- 6.4.** Se recomienda realizar estudios de tipo correlacional subsiguiente a esta investigación, de manera que se puedan analizar la relación de ambas variables y se generen programas de propuestas, estrategias que impulsen a las empresas, aplicándolas con la finalidad de mejorar la comunicación interna y la productividad laboral del factor humano dentro de su ámbito de trabajo.

**PROPUESTA**

## **VII. PROPUESTA**

Después de haberse elaborado el estudio completo de la investigación se pudo estudiar que el principal problema que se expone actualmente en el área administrativa es su Comunicación interna y productividad laboral de los trabajadores, por lo tanto, se plantean propuestas para las siguientes dimensiones: comunicación interna horizontal, autocontrol y trabajo.

### **7.1. Comunicación interna horizontal**

#### ➤ Descripción

La Red Asistencial Ancash – EsSalud en busca de aumentar la comunicación interna horizontal, plantea mejorar a través de estrategias que se tendrán en cuenta al tomar decisiones.

#### ➤ Objetivo General

Aumentar el nivel de la comunicación interna horizontal

#### ➤ Objetivo específico

Permitir que todos los trabajadores tengan un mayor conocimiento de la institución como sus metas, planes y la labor que cada área desarrolla.

#### ➤ Metas

Implementar estrategias para mejorar el nivel de comunicación interna horizontal de los trabajadores de la Red Asistencial Ancash – EsSalud en un nivel bueno y muy bueno.

#### ➤ Estrategias

- Mejorar el trabajo en equipo, en tanto permite la recopilación y la postura a disposición de la documentación sobresaliente en el área administrativa.
- Impulsar una comunicación directa y clara, e incrementar la confianza entre las partes, la pérdida del mensaje y se atajan

rápidamente a los rumores, no debiendo invertir tiempo y esfuerzos extras.

- Seleccionar correctamente los medios por los cuales queremos hacer llegar el mensaje para que este sea entendido eficazmente porque cada condición requiere de uno distinto.
- Permitir crear el enlace entre los trabajadores y promover el intercambio de información de múltiples direcciones (ascendente, descendente y horizontalmente) entre miembros del equipo, lo cual nos permitirá ir comprobando y modificando las acciones de que estén haciendo participe a sus integrantes.
- Conseguir un alto conocimiento del área, si el responsable de la comunicación es quien se encarga de generar la información sobresaliente del área administrativa, así como de establecer los intercambios de datos, opiniones y sensaciones en el área, se deberá tener un alto conocimiento del área administrativa para que el mensaje sea veraz, claro y oportuno, así como para que las herramientas que se adopten sean las adecuadas a la circunstancia concreta de que se trate.
- Desarrollar el sentido de dominio y de unión en el área administrativa, ayudara a la socialización de los trabajadores, al intercambio de información de modo tanto formal, como informal.

## 7.2. Autocontrol y trabajo

### ➤ Descripción

La Red Asistencial Ancash – EsSalud en busca de aumentar el autocontrol y trabajo, plantea mejorar a través de estrategias que ayudara a los trabajadores y al área administrativa.

### ➤ Objetivo general

Aumentar el nivel del autocontrol y trabajo del personal.

### ➤ Objetivo específico

Contar con la colaboración de todo el personal de dicha institución para las actividades de la dinámica y se pueda conseguir un trabajo exitoso.

Conseguir que los trabajadores se complementen adecuadamente en un equipo de trabajo.

### ➤ Metas

Implementar las estrategias para aumentar el nivel del autocontrol y trabajo de los trabajadores de la Red Asistencial Ancash – EsSalud en un nivel bueno y muy bueno.

### ➤ Estrategias

- Establecer la existencia de recursos y poder diagnosticar si cuenta con los recursos y las herramientas necesarias para desarrollar la actividad tanto en calidad como en cantidad.
- Concientizar a los trabajadores que pese a las fortalezas o debilidades que muestran en dicha institución, el grupo de trabajo tiene la obligación de defender su área de trabajo teniendo claro cómo funciona internamente.
- La dirección o área de recursos humanos debe concientizar al personal que el concepto es que tanto ellos como los demás tengan la conformidad de crecer bajo una supervisión.



- Es importante brindar la confianza a los trabajadores, para poder designar un cambio de actitud en ellos, lazos más directos entre los intereses del área y los intereses de los trabajadores, y así incrementar el sentido de pertenencia de los trabajadores dentro del área, porque se sienten parte del proceso y tienen el control total sobre él.
- Proporcionar el logro de los objetivos organizacionales y el desarrollo general del área, sino también el desarrollo personal de los trabajadores, lo cual creará un mejor ambiente laboral.

# **REFERENCIAS**

## REFERENCIAS

- Alva, J. y Juárez, J. (2014) *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014*. (Tesis de Titulación). Recuperada de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Andrade H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. (3.<sup>a</sup> ed.). España: Gesbiblo S.L.
- Balarezo Toro, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis de Titulación). Recuperada de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>.
- Barreto, C. (2011) *Introducción a la Estadística no Paramétrica Parte III. Prueba de Correlación de Spearman*. Recuperado de <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/BIOESTADISTICA/SESION%2012/S12V1BIOE.pdf>
- Benavides Cusma, M. (2014). *La comunicación interna y relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BBVA Continental Chimbote, 2014*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de abril de 2017)
- Berges L. (2011). *Gestión de Empresas de Comunicación*. (2.<sup>a</sup> ed.). España: Comunicación Social CS.
- Castro, J., Celeste, P. y García, L. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. (3.<sup>a</sup> ed.). España: Gesbiblo S.L.

Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill interamericana editores S.A.

EHB, E. H. (2010). *Comunicación Empresarial. Una Guía para Directivos*. Recuperado de <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=17445352067>

English, J. (30 de Marzo de 2014). El Peor Enemigo de la Comunicación Interna: Jefes que no Informan a su personal. Diario La Tercera. Recuperado de <http://diario.latercera.com/edicionimpresa/el-peor-enemigo-de-la-comunicacion-interna-jefes-que-no-informan-a-su-personal/>

Etchegaray, R. (2010). *Comunicación Empresarial*. (2.<sup>a</sup> ed.). Argentina: Valletta Ediciones.

García, R., González, J. y Jornet, J. (2010). Spss: Análisis De Fiabilidad Alfa De Cronbach. En Innovamide. Recuperado de [http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0801B.pdf](http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf)

Gutiérrez Cuellar, S. (2013). *La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Costa Gas S.A.* (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de Abril de 2017)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw – Hill.

Izquierdo Gómez, L. (2011). *La satisfacción y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa D´oil QUEALITY S.A.C en el año 2011*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de Abril de 2017)

Jiménez, J., Castro, A., & Brenes, C. (2009). Productividad. El Cid Editor apuntes. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Lefcovich, M. (2009). Productividad: su gestión y mejora continua: objetivo estratégico. Argentina: El Cid Editor apuntes. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Linares Aguilar, N. (2015). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la Ciudad de Trujillo – 2014*. (Tesis de Titulación). Recuperada de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar\\_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Linares, J. (2013). *Investigación de mercados*. (3ª ed.). Perú: San Marcos E.I.R.L

Mario Venutolo, E. (2009) *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. (Tesis de Titulación). Recuperada de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, J. (2001). La producción y las empresas. En *La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes*. Recuperada de <http://www.eumed.net/cursecon/5/index.htm>.

Mayorga Rios, E. (2016). *Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016*. (Tesis de Titulación). Recuperada de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/369/Elizabeth\\_Tesis\\_bachiller\\_2016\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/369/Elizabeth_Tesis_bachiller_2016_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz Yanayaco, R. (2014). *Influencia de la condición de trabajo en la productividad de los trabajadores de los almacenes de Ingeniería Civil y*

*Contratistas Generales S.A.* (Tesis de Titulación). Recuperada de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/20.500.11818/544/1/TESIS%20ICC GSA.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/20.500.11818/544/1/TESIS%20ICC%20GSA.pdf)

Ramírez, C. (2013). *Ergonomía y Productividad*. (2.<sup>a</sup> ed.). México: Limusa S.A.

Gómez, J., Ruiz, A. y Del Mar, M. (2010). *La Comunicación Oral en la Empresa*. (6.<sup>a</sup> ed.). España: Arco Libros.

Ruíz, G. (2015). Concepto de productividad. Definanzas.com. Recuperado de [https://definanzas.com/concepto-de-productividad./](https://definanzas.com/concepto-de-productividad/)

Roca Gonzales, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2009-II*. (Tesis para magister). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf)

Soria Lujerio, J. (2013). *Relación entre gestión y productividad laboral del personal administrativo de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huarmey en el año 2013*. (Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo). (Acceso el 14 de Abril de 2017)

Cáceres, S. (2 de Octubre de 2014). Archivo de la categoría: Comunicación Interna. ¿Cuánto impacta la comunicación interna en el compromiso? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://susanacaceres.com/category/comunicacion-interna/page/2/>

Torres Guzmán, R. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015*. (Tesis para Magister). Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/SATISFA>

CCION\_PRODUCTIVIDAD\_LABORAL\_TORRES\_GUZMAN\_ROXANA\_MI  
LAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vara A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación*. (3.<sup>a</sup> ed.). Perú: Universidad de San Martín de Porres.

# **ANEXOS**



**ANEXO N°1: CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA  
DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA RED ASISTENCIAL ANCASH –  
ESSALUD – CHIMBOTE, 2017**

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad recolectar información para identificar la comunicación interna que presenta la institución. Vale destacar que la información suministrada por usted se utilizará sólo con fines académicos y bajo estricta confidencialidad. Se agradece toda la colaboración de su parte.

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder y señale con una “X” la alternativa que usted considere correcta.

**TIEMPO QUE LABORA:**

1= 2 meses a 5 años    2= 6 a 10 años    3= 11 a 15 años    4= 16 años a más

| INDICADORES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA       |  | NUNCA | CASI NUNCA | DE VEZ EN CUANDO | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--|--|-------|------------|------------------|--------------|---------|
|  |  | 1     | 2          | 3                | 4            | 5       |
| <b>TOMA DE DECISIONES</b>                    |  |       |            |                  |              |         |
| 1  | Decido y soluciono los inconvenientes que se presentan al realizar mis tareas.           |       |            |                  |              |         |
| 2  | Los jefes toman en cuenta sus ideas para la toma de decisiones dentro de la institución. |       |            |                  |              |         |
| 3  | Manejo los recursos disponibles para realizar mis tareas programadas.                    |       |            |                  |              |         |
| <b>DIFUSIÓN DE POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN</b> |  |       |            |                  |              |         |
| 4  | Los objetivos que busca la institución están claramente definidos y claros.              |       |            |                  |              |         |
| 5  | La misión y visión de la institución es conocida por todos los trabajadores.             |       |            |                  |              |         |
| 6  | Cumplo con las normas, procedimientos y políticas decretadas por la institución.         |       |            |                  |              |         |
| <b>DESIGNACIÓN DE TAREAS Y ROLES</b>         |  |       |            |                  |              |         |
| 7  | Logro avanzar con las tareas aunque resulten muy complicadas y agitadas.                 |       |            |                  |              |         |
| 8  | Para la asignación de tareas se tienen en cuenta la opinión de los trabajadores.         |       |            |                  |              |         |
| <b>TRATO HACIA EL PERSONAL</b>               |  |       |            |                  |              |         |
| 9  | Existe un trato justo en la organización.  |       |            |                  |              |         |
| 10   | Cuando mi superior le llama la atención a alguien, lo hace con justicia.                 |       |            |                  |              |         |

| <b>ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 11                                     | Suelo comprender adecuadamente la información que recibo por parte de mis jefes o compañeros.  |  |  |  |  |  |
| 12                                     | Al obtener la información demuestro ser analítico y ordenado(a).   |  |  |  |  |  |
| 13                                     | Distinto y transmito datos que verdaderamente son valiosas para generar información relevante.   |  |  |  |  |  |
| <b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN</b>      |  |  |  |  |  |  |
| 14                                     | En el trabajo se utilizan diferentes medios o canales para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización. |  |  |  |  |  |
| 15                                     | La información que difunden entre las diferentes áreas de la institución es clara, precisa y oportuna.                                 |  |  |  |  |  |
| 16                                     | Los trabajadores pueden conceder a comunicar con los directivos para dar a comprender lo que sucede al interior de la institución.     |  |  |  |  |  |
| 17                                     | Cuál es el tipo de comunicación que se maneja en la institución: directa e indirecta, formal e informal, oral o escrita.               |  |  |  |  |  |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>               |  |  |  |  |  |  |
| 18                                     | Se siente conforme trabajando con sus compañeros.  |  |  |  |  |  |
| 19                                     | Sus compañeros de trabajo tienen la postura para trabajaren equipo.  |  |  |  |  |  |
| 20                                     | En la institución es efectiva la comunicación interpersonal para el trabajo en equipo.   |  |  |  |  |  |

**ANEXO N°1: CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL  
DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA RED ASISTENCIAL ANCASH –  
ESSALUD – CHIMBOTE, 2017**

El cuestionario que a continuación se presenta, tiene por finalidad recolectar información para identificar la productividad laboral de los trabajadores que presenta la institución. Vale destacar que la información suministrada por usted se utilizará sólo con fines académicos y bajo estricta confidencialidad. Se agradece toda la colaboración de su parte.

**Instrucciones:**

Lea cuidadosamente y con atención cada pregunta antes de responder y señale con una “X” la alternativa que usted considere correcta.

**TIEMPO QUE LABORA:**

1= 2 meses a 5 años    2= 6 a 10 años    3= 11 a 15 años    4= 16 años a más

| INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD    |   | NUNCA | CASI NUNCA | DE VEZ EN CUANDO | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|---------------------------------|---|-------|------------|------------------|--------------|---------|
|                                 |   | 1     | 2          | 3                | 4            | 5       |
| <b>CALIDAD DEL TRABAJO</b>      |   |       |            |                  |              |         |
| 1                               | Pongo en práctica todas mis capacidades para llegar a los objetivos de la institución.  |       |            |                  |              |         |
| 2                               | Cuenta con las herramientas necesarias para efectuar su trabajo de forma correcta.  |       |            |                  |              |         |
| <b>MOTIVACIÓN</b>               |   |       |            |                  |              |         |
| 3                               | Se reconoce el esfuerzo en el trabajo que realiza dentro de la institución.   |       |            |                  |              |         |
| 4                               | La institución otorga los beneficios como (gratificaciones, cts, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.                         |       |            |                  |              |         |
| <b>DISCIPLINA LABORAL</b>       |   |       |            |                  |              |         |
| 5                               | Cumple con el horario de trabajo que establece la institución.  |       |            |                  |              |         |
| 6                               | En la institución se encuentra claramente definido la hora de entrada y salida del trabajo.   |       |            |                  |              |         |
| <b>ACTITUD Y COMPORTAMIENTO</b> |   |       |            |                  |              |         |
| 7                               | Los trabajadores toman la iniciativa y asumen nuevas responsabilidades en el trabajo.   |       |            |                  |              |         |
| 8                               | Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar sus funciones. |       |            |                  |              |         |

| <b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>         |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 9  | Evalúan sus competencias y capacidades para contribuir con la mejora de la institución.  |  |  |  |  |  |
| 10                                       | Los jefes de cada área obligan a los trabajadores a seguir normas y reglamentos preestablecidos.   |  |  |  |  |  |
| <b>PRESIÓN DEL TRABAJO</b>               |  |  |  |  |  |  |
| 11                                       | En la institución los jefes evalúan constantemente a los trabajadores para calcular el avance de los objetivos pactados.                 |  |  |  |  |  |
| 12                                       | Usualmente me siento presionado para cumplir las metas y objetivos institucionales.  |  |  |  |  |  |
| <b>INICIATIVA Y CREATIVIDAD</b>          |  |  |  |  |  |  |
| 13                                       | En la institución se promueve la iniciativa y creatividad.   |  |  |  |  |  |
| 14                                       | La institución valora la iniciativa que puedo tener en la productividad de mis tareas.   |  |  |  |  |  |
| <b>CONFIANZA</b>                         |  |  |  |  |  |  |
| 15                                       | Existe confianza entre trabajadores, jefes y subordinados en la organización.  |  |  |  |  |  |
| 16                                       | La información que se maneja dentro del área administrativa es confiable.  |  |  |  |  |  |
| <b>AMBIENTE LABORAL</b>                  |  |  |  |  |  |  |
| 17                                       | Existe un ambiente de compañerismo entre todos los trabajadores de la institución.   |  |  |  |  |  |
| 18                                       | Se dispone de un ambiente de trabajo espacioso en la institución.  |  |  |  |  |  |
| <b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>         |  |  |  |  |  |  |
| 19                                       | Respondo satisfactoriamente a las órdenes que me indican mis superiores  |  |  |  |  |  |
| 20                                       | Desarrolla sus actividades positivamente en el tiempo establecido.   |  |  |  |  |  |
| <b>PARTICIPACIÓN</b>                     |  |  |  |  |  |  |
| 21                                       | El personal participa constantemente en las actividades establecidas por la institución.   |  |  |  |  |  |
| 22                                       | Participó con comentarios y propuestas de mejora hacia los directivos de la institución.   |  |  |  |  |  |
| <b>CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL PUESTO</b> |  |  |  |  |  |  |
| 23                                       | Considera que en la institución existe personal que no cuenta con la capacidad ni experiencia necesaria para asumir el puesto que posee. |  |  |  |  |  |
| 24                                       | Estarías dispuesto(a) a aceptar con facilidad nuevas responsabilidades, o cargos.  |  |  |  |  |  |

## ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO  | PROBLEMA  | OBJETIVOS   | VARIABLE                        | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES                      | INDICADORES        | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|---------------------------------|---|---|----------------------------------|--------------------|-------|--------------------|
| "La comunicación interna y su relación en la productividad de los trabajadores del área Administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud – 2017" | ¿Cuál es la relación de la comunicación interna en la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017?  | <p>General<br/>Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.</p> <p>Específicos<br/>Analizar el tipo de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial – EsSalud Chimbote, 2017.</p> <p>Analizar el nivel de comunicación interna que se presenta en el área administrativa de la Red Asistencial – EsSalud Chimbote, 2017.</p> <p>Analizar el nivel de productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial – EsSalud Chimbote, 2017.</p> <p>Diseñar una propuesta para mejorar la comunicación interna y la productividad de los trabajadores del área administrativa de la Red Asistencial Ancash – EsSalud Chimbote, 2017.</p> | Comunicación interna            | Según Andrade (2010) la Comunicación Organizacional Interna es un eje fundamental de las empresas y tiene como principal objetivo contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortalecer la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles información relevante, suficiente y oportuna. | Es un grupo de tareas ejecutadas dentro de la empresa con el fin de lograr buenos vínculos con los demás colaboradores, a través de diferentes medios que logren mantenerlos informados, motivados y comprometidos con sus obligaciones para obtener los propósitos de la organización. | COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE | Toma de decisiones | 1-2-3 | Ordinal            |
|   |   |   | COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE | Difusión de políticas de la organización  | 4-5-6   |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   | COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL | Designación de tareas y roles   | 7-8   |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   | COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL | Trato hacia el personal   | 9-10  |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | Administración del conocimiento   | 11-12-13  |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | Intercambio de información  | 14-15-16  |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   | COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL | Trabajo en equipo   | 17-18-19  |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | FACTOR HUMANO   | Calidad del trabajo   | 1-2                              |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 |   | Motivación  | 3-4                              |                    |       |                    |
|   |   |   | Disciplina laboral              |   | 5-6   |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   | AUTOCONTROL                     | Actitud y comportamiento  | 7-8   |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | Orientación de resultados   | 9-10  |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | Presión del trabajo   | 11-12   |                                  |                    |       |                    |
|   |   |   |                                 | Iniciativa y creatividad  | 13-14   |                                  |                    |       |                    |
| TRABAJO   | Confianza   | 15-16   |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |
|   | Ambiente laboral  | 17-18   |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |
|   | Cumplimiento de objetivos   | 19-20   |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |
|   | Participación   | 21-22   |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |
|   | Conocimiento y dominio del puesto   | 23-24   |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |
| Productividad laboral   | Según Ruiz (2015) la productividad es el vínculo que existe entre la proporción de recursos elaborados y la proporción de recursos aprovechados; además es una guía que manifiesta que tan correcto van empleándose los recursos de una organización en la realización de bienes o servicios. | Es la adquisición de una cantidad de propósitos mediante la toma de ciertas acciones y factores como el tiempo y los recursos para mantener sostenible y viable el futuro de la empresa.  |                                 |   |   |                                  |                    |       |                    |

### ANEXO N°3: BASE DE DATOS COMUNICACIÓN INTERNA

| N° PARTICIPANTES | CID |    |    |    |    |    |    |    | I1 | CIA |     | I2 | CIH |     |     |     |     |     |     |     | I3 | V1 |     |
|------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|
|                  | P1  | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |    | P9  | P10 |    | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P18 | P19 |    |    | P20 |
| E1               | 4   | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 34 | 5   | 3   | 8  | 5   | 3   | 5   | 1   | 5   | 3   | 2   | 3   | 2  | 29 | 71  |
| E2               | 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 33 | 3   | 3   | 6  | 5   | 4   | 5   | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2  | 26 | 65  |
| E3               | 3   | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 18 | 2   | 2   | 4  | 2   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3  | 19 | 41  |
| E4               | 5   | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 3  | 32 | 3   | 3   | 6  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3  | 35 | 73  |
| E5               | 4   | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 31 | 3   | 4   | 7  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 5  | 29 | 67  |
| E6               | 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 33 | 4   | 4   | 8  | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 2   | 2   | 2  | 31 | 72  |
| E7               | 4   | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 4  | 34 | 3   | 4   | 7  | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2  | 31 | 72  |
| E8               | 3   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 27 | 3   | 3   | 6  | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4  | 30 | 63  |
| E9               | 3   | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 31 | 5   | 5   | 10 | 4   | 4   | 4   | 1   | 2   | 5   | 5   | 5   | 5  | 35 | 76  |
| E10              | 4   | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 30 | 3   | 3   | 6  | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3  | 34 | 70  |
| E11              | 4   | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 30 | 3   | 3   | 6  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 2   | 2   | 5  | 34 | 70  |
| E12              | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 40 | 4   | 3   | 7  | 4   | 5   | 5   | 1   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3  | 31 | 78  |
| E13              | 4   | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 28 | 2   | 2   | 4  | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 1   | 3   | 3  | 28 | 60  |
| E14              | 4   | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 2  | 29 | 2   | 3   | 5  | 4   | 5   | 5   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3  | 31 | 65  |
| E15              | 4   | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 34 | 4   | 4   | 8  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 2   | 2  | 34 | 76  |
| E16              | 3   | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 30 | 3   | 3   | 6  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   | 2  | 28 | 64  |
| E17              | 5   | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 36 | 3   | 3   | 6  | 4   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 3   | 3   | 4  | 36 | 78  |
| E18              | 4   | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 28 | 3   | 4   | 7  | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3  | 31 | 66  |
| E19              | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 32 | 3   | 5   | 8  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 2  | 28 | 68  |
| E20              | 5   | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 38 | 3   | 5   | 8  | 2   | 4   | 3   | 4   | 5   | 2   | 1   | 2   | 2  | 25 | 71  |
| E21              | 4   | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 32 | 3   | 3   | 6  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 1   | 2   | 4  | 30 | 68  |
| E22              | 5   | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 37 | 5   | 3   | 8  | 5   | 5   | 5   | 4   | 2   | 4   | 1   | 5   | 5  | 36 | 81  |
| E23              | 4   | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 32 | 3   | 4   | 7  | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 2   | 4   | 2  | 35 | 74  |
| E24              | 4   | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 32 | 4   | 3   | 7  | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 2   | 2  | 29 | 68  |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| E25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 30 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 30 | 67 |
| E26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 33 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 24 | 63 |
| E27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 35 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 31 | 74 |
| E28 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 32 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 65 |
| E29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 | 3 | 4 | 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 27 | 67 |
| E30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 33 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 26 | 67 |
| E31 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 32 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 28 | 64 |
| E32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 31 | 72 |
| E33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 24 | 62 |
| E34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 35 | 73 |
| E35 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 26 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 28 | 62 |
| E36 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 68 |
| E37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 36 | 4 | 4 | 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 34 | 78 |
| E38 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 36 | 3 | 3 | 6 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 36 | 78 |
| E39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 31 | 4 | 4 | 8 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 25 | 64 |
| E40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 69 |
| E41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 35 | 72 |
| E42 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 31 | 78 |
| E43 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 6 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 33 | 67 |
| E44 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 33 | 5 | 3 | 8 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 32 | 73 |
| E45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 34 | 5 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 29 | 72 |
| E46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 28 | 64 |
| E47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 23 | 58 |
| E48 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 6 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 31 | 66 |
| E49 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 27 | 64 |
| E50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 34 | 3 | 5 | 8 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 29 | 71 |
| E51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 32 | 3 | 4 | 7 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 27 | 66 |
| E52 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 29 | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 | 61 |

## CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA GENERAL

### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems  
Sumatoria de Varianzas de los Ítems  
Varianza de la suma de los Ítems  
Coeficiente de Alfa de Cronbach

| Ítems | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X | XI | XII | XIII | XIV | XV | XVI | XVII | XVIII | XIX | Suma de Ítems |
|-------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|----|-----|------|-----|----|-----|------|-------|-----|---------------|
| 1     | 4 | 4  | 4   | 4  | 4 | 4  | 4   | 5    | 5  | 5 | 4  | 4   | 3    | 4   | 3  | 4   | 5    | 4     | 5   | 79            |
| 2     | 4 | 4  | 3   | 4  | 4 | 4  | 4   | 4    | 5  | 5 | 4  | 4   | 4    | 4   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4   | 77            |
| 3     | 4 | 4  | 4   | 4  | 4 | 4  | 4   | 5    | 5  | 5 | 3  | 4   | 4    | 4   | 4  | 4   | 5    | 5     | 5   | 77            |
| 4     | 5 | 2  | 3   | 2  | 2 | 3  | 5   | 4    | 3  | 4 | 5  | 2   | 5    | 3   | 5  | 3   | 5    | 4     | 2   | 67            |
| 5     | 4 | 4  | 4   | 4  | 4 | 4  | 4   | 4    | 4  | 4 | 3  | 4   | 4    | 4   | 5  | 4   | 4    | 4     | 4   | 76            |
| 6     | 4 | 4  | 4   | 4  | 4 | 3  | 3   | 4    | 2  | 3 | 2  | 4   | 3    | 3   | 3  | 3   | 3    | 3     | 5   | 64            |
| 7     | 4 | 4  | 5   | 4  | 4 | 4  | 4   | 4    | 4  | 4 | 3  | 5   | 4    | 4   | 5  | 4   | 5    | 4     | 5   | 76            |
| 8     | 5 | 4  | 5   | 4  | 4 | 4  | 5   | 4    | 4  | 4 | 4  | 4   | 4    | 4   | 4  | 5   | 4    | 5     | 3   | 80            |
| 9     | 5 | 4  | 5   | 4  | 3 | 4  | 5   | 5    | 4  | 3 | 5  | 5   | 4    | 4   | 4  | 4   | 5    | 5     | 5   | 83            |
| 10    | 5 | 4  | 5   | 4  | 4 | 4  | 5   | 5    | 4  | 3 | 4  | 5   | 4    | 5   | 4  | 4   | 4    | 5     | 5   | 83            |

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| VARP | 0.27 | 0.40 | 0.62 | 0.40 | 0.46 | 0.18 | 0.46 | 0.27 | 0.89 | 0.67 | 0.90 | 0.77 | 0.32 | 0.32 | 0.54 | 0.32 | 0.49 | 0.46 | 1.12 | 38.84 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : 9.84

|  |       |
|--|-------|
| K: El número de ítems                                  | 10    |
| $\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems | 9.84  |
| $S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Ítems          | 38.84 |
| $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach             | 0.83  |

$\alpha$ : 0.83



## BASE DE DATOS PRODUCTIVIDAD LABORAL

| N° PARTICIPANTES | FH |    |    |    |    |    | I4 | A  |    |    |     |     |     |     |     |     | I5 | T   |     |     |     |     |     |     |     | I6 | V2 |     |
|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|
|                  | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 |    | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |    | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 |    |    | P24 |
| E1               | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 4  | 23 | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 5   | 2   | 3   | 2  | 28  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3  | 21 | 72  |
| E2               | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 22 | 3  | 4  | 3  | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2  | 27  | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3  | 24 | 73  |
| E3               | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 14 | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2  | 21  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3  | 20 | 55  |
| E4               | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 24 | 3  | 2  | 4  | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3  | 28  | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4  | 26 | 78  |
| E5               | 5  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 22 | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2  | 26  | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4  | 24 | 72  |
| E6               | 5  | 4  | 2  | 5  | 5  | 4  | 25 | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 2  | 35  | 4   | 4   | 3   | 5   | 2   | 4   | 5   | 3  | 30 | 90  |
| E7               | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 25 | 4  | 4  | 4  | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3  | 32  | 4   | 5   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4  | 28 | 85  |
| E8               | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 24 | 1  | 3  | 2  | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 4   | 4  | 22  | 3   | 1   | 4   | 3   | 4   | 3   | 1   | 3  | 22 | 68  |
| E9               | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 23 | 5  | 3  | 3  | 2   | 3   | 1   | 4   | 3   | 5   | 2  | 31  | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4  | 24 | 78  |
| E10              | 5  | 3  | 2  | 3  | 5  | 3  | 21 | 3  | 4  | 1  | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 4   | 2  | 25  | 4   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4  | 26 | 72  |
| E11              | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 23 | 4  | 4  | 5  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3  | 34  | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3  | 21 | 78  |
| E12              | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 2  | 23 | 4  | 3  | 3  | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 4   | 4  | 31  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3  | 23 | 77  |
| E13              | 4  | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 21 | 4  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 30  | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4  | 26 | 77  |
| E14              | 5  | 3  | 2  | 5  | 5  | 3  | 23 | 3  | 3  | 2  | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3  | 21  | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5  | 27 | 71  |
| E15              | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 24 | 4  | 4  | 4  | 2   | 2   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5  | 37  | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 5  | 34 | 95  |
| E16              | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 27 | 1  | 3  | 3  | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 28  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 24 | 79  |
| E17              | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 27 | 5  | 3  | 5  | 2   | 3   | 2   | 5   | 2   | 5   | 5  | 37  | 5   | 2   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5  | 35 | 99  |
| E18              | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 23 | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4  | 33  | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4  | 28 | 84  |
| E19              | 5  | 2  | 2  | 5  | 3  | 4  | 21 | 3  | 4  | 4  | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 3  | 26  | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5  | 28 | 75  |
| E20              | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 26 | 4  | 5  | 3  | 2   | 1   | 1   | 4   | 4   | 3   | 2  | 29  | 3   | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5  | 28 | 83  |
| E21              | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 23 | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4  | 33  | 4   | 4   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4  | 28 | 84  |
| E22              | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 21 | 2  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2  | 27  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3  | 25 | 73  |
| E23              | 5  | 3  | 3  | 5  | 5  | 5  | 26 | 4  | 4  | 3  | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2  | 29  | 5   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 5   | 3  | 26 | 81  |
| E24              | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 28 | 4  | 5  | 5  | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 4   | 4  | 35  | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 3  | 24 | 87  |

|     |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| E25 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 26 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 | 78 |
| E26 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 24 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 28 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 27 | 79 |
| E27 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 28 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 | 79 |
| E28 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 25 | 78 |
| E29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 30 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 29 | 81 |
| E30 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 27 | 81 |
| E31 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 23 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 28 | 76 |
| E32 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 25 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 34 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 26 | 85 |
| E33 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 22 | 63 |
| E34 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 26 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 31 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 25 | 82 |
| E35 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 | 80 |
| E36 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 26 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26 | 77 |
| E37 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 24 | 78 |
| E38 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 31 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 24 | 80 |
| E39 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 26 | 82 |
| E40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 | 76 |
| E41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 25 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 | 79 |
| E42 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 35 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 26 | 87 |
| E43 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 28 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 25 | 77 |
| E44 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 27 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 31 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 | 79 |
| E45 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 26 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 39 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 30 | 95 |
| E46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 30 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 24 | 76 |
| E47 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 27 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 20 | 68 |
| E48 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 22 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 27 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 76 |
| E49 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 25 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 25 | 72 |
| E50 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 27 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 34 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 25 | 86 |
| E51 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 25 | 76 |
| E52 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 25 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 26 | 71 |

## CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA GENERAL

### COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems  
 Sumatoria de Varianzas de los ítems  
 Varianza de la suma de los ítems  
 Coeficiente de Alfa de Cronbach

| Ítems | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X | XI | XII | XIII | XIV | XV | XVI | XVII | XVIII | XIX | XX | XXI | XXII | XXIII | XXIV | Suma de ítems |
|-------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|----|-----|------|-----|----|-----|------|-------|-----|----|-----|------|-------|------|---------------|
| 1     | 5 | 3  | 3   | 4  | 3 | 3  | 5   | 5    | 4  | 3 | 5  | 5   | 3    | 3   | 5  | 5   | 4    | 5     | 5   | 5  | 3   | 4    | 3     | 5    | 78            |
| 2     | 5 | 3  | 4   | 3  | 5 | 5  | 4   | 4    | 5  | 4 | 4  | 5   | 3    | 3   | 5  | 5   | 4    | 5     | 5   | 5  | 3   | 4    | 3     | 5    | 81            |
| 3     | 5 | 4  | 3   | 5  | 5 | 5  | 3   | 4    | 4  | 3 | 3  | 3   | 3    | 3   | 4  | 3   | 5    | 4     | 4   | 4  | 4   | 4    | 3     | 5    | 68            |
| 4     | 5 | 3  | 4   | 3  | 5 | 5  | 4   | 4    | 5  | 4 | 4  | 5   | 3    | 3   | 5  | 5   | 4    | 5     | 5   | 5  | 3   | 4    | 3     | 5    | 81            |
| 5     | 4 | 4  | 3   | 5  | 5 | 5  | 3   | 4    | 4  | 4 | 5  | 3   | 4    | 3   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4   | 4  | 4   | 3    | 3     | 4    | 76            |
| 6     | 4 | 4  | 3   | 5  | 5 | 5  | 3   | 4    | 4  | 4 | 5  | 3   | 3    | 3   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4   | 4  | 4   | 3    | 3     | 4    | 75            |
| 7     | 5 | 4  | 3   | 5  | 5 | 5  | 3   | 4    | 4  | 2 | 2  | 2   | 2    | 2   | 3  | 2   | 5    | 4     | 4   | 4  | 4   | 4    | 3     | 5    | 61            |
| 8     | 5 | 4  | 4   | 4  | 5 | 5  | 5   | 4    | 4  | 4 | 5  | 4   | 4    | 4   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4    | 81            |
| 9     | 5 | 4  | 4   | 4  | 5 | 5  | 5   | 4    | 4  | 4 | 4  | 4   | 4    | 4   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4   | 4  | 4   | 4    | 4     | 4    | 80            |
| 10    | 5 | 4  | 4   | 4  | 5 | 5  | 4   | 4    | 3  | 4 | 5  | 4   | 3    | 3   | 3  | 4   | 4    | 4     | 4   | 4  | 3   | 3    | 4     | 4    | 76            |

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| VARP | 0.18 | 0.23 | 0.28 | 0.62 | 0.40 | 0.40 | 0.77 | 0.10 | 0.32 | 0.49 | 1.07 | 1.07 | 0.40 | 0.32 | 0.54 | 0.89 | 0.18 | 0.23 | 0.23 | 0.23 | 0.27 | 0.23 | 0.23 | 0.28 | 42.68 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|

Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : 8.72

|  |       |
|--|-------|
| K: El número de ítems                                  | 10    |
| $\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems | 8.72  |
| $S_T^2$ : La Varianza de la suma de los ítems          | 42.68 |
| $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach             | 0.88  |

$\alpha$ : 0.88

# **ANEXO N°4: VALIDACIONES**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Sonia Aguilar Sánchez, titular del DNI. N° 32969014, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Jefa de Marketing y Promoción, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red prestacional Ancash-EsSalud-Chimbote

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | ✓     |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2017



[Signature]  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Sonia Dylor Sánchez, titular del DNI. N° 32969014, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Jefa de Marketing y Promoción, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red Asistencial Ancestral ESSalud - Chimbote.  
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | ✓     |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2017



[Signature]  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Juan Francisco Salazar Llamas, titular del DNI. N° 44137812, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como DTC, en la Institución UCV - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Red Asistencial Ancash - Essalud - Chimbote

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     | ✓         |
| Redacción de los Ítems |            |           |       | ✓         |
| Claridad y precisión   |            |           |       | ✓         |
| Pertinencia            |            |           |       | ✓         |

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2014

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, José Francisco Ables Llaus, titular del DNI. N° 44737517, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como DTC, en la Institución UCV- Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red Asistencial Aucash - Essalud Chimbote

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de ítems   |            |           |       | ✓         |
| Amplitud de contenido  |            |           |       | ✓         |
| Redacción de los ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            |           |       | ✓         |
| Pertinencia            |            |           |       | ✓         |

En Chimbote, a los 30 días del mes de febrero del 2014

[Firma]  
Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, García León Edward Aníbal, titular del DNI. N° 18149845, de profesión Lic. Administración, ejerciendo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad Cesar Vallejo y Universidad San Pedro

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red Asistencial Incash - Escondido - Chimbote.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

En Chimbote, a los 28 días del mes de Junio del

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, García León Edward Aníbal, titular del DNI. N° 18149845, de profesión Lic. Administración, ejerciendo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad César Vallejo y Universidad San Pedro

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red Asistencial Incaash - EsSalud - Chimbote

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

En Chimbote, a los 28 días del mes de Junio del

  
Firma