



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación interna, compromiso organizacional y  
productividad en la Micro red de Salud Santa Luzmila  
Año 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

**Mgrtr. Walter Arcesio Guillén Castillo**

**ASESOR:**

**Dra. Galia Susana Lescano López**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Control Administrativo**

**PERÚ - 2016**

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Presidente

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Secretario

---

Dra. Galia Susana Lescano López  
Vocal

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mis seres queridos, que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

### **Agradecimiento**

A mis padres y familiares con los cuales me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Walter Arcesio Guillén Castillo, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07959820, con la tesis titulada “La comunicación interna, compromiso organizacional y productividad en la Micro red de Salud Santa Luzmila Año 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de Diciembre del 2016

.....

Mgtr. Walter Arcesio Guillén Castillo.

DNI 07959820

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: La comunicación interna, compromiso organizacional y productividad en la Micro red de Salud Santa Luzmila Año 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii

### I. INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	15
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1	Variable 1: Comunicación Interna	21
1.2.2	Variable 2: Compromiso Organizacional	34
1.2.3	Variable 2: Productividad	44
1.2.4	Marco conceptual	53
1.3	Justificación	54
1.4.	Problema	59
1.5	Hipótesis	62
1.6	Objetivos	63

### I MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	66
2.2	Operacionalización de variables	67
2.3	Metodología	68
2.4	Tipo de estudio	68
2.5	Diseño	68
2.6	Población, muestra, muestreo	69
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	70
2.8	Métodos de análisis de datos	73
2.9	Aspectos éticos	78

<b>II</b>	<b>RESULTADOS</b>	79
<b>III</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	94
<b>IV</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	98
<b>V</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	100
<b>VI</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	102

## **VII ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia	110
Anexo 2. Instrumentos	112
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	121
Anexo 4. Base de datos.	133
Anexo 5. Autorización	144
Anexo 6. Artículo Científico	145



## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación Interna	67
Tabla 2. Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional	67
Tabla 3. Operacionalización de la variable Productividad	68
Tabla 4. Relación de validadores	75
Tabla 5. Confiabilidad Cuestionario de Compromiso Organizacional	76
Tabla 6. Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna	77
Tabla 7. Confiabilidad Cuestionario de Productividad	77
Tabla 8. Trabajadores administrativos según comunicación interna	80
Tabla 9. Trabajadores administrativos según compromiso organizacional	81
Tabla 10. Trabajadores administrativos según productividad	82
Tabla 11. Trabajadores administrativos según dimensión desarrollo personal	83
Tabla 12. Trabajadores administrativos según dimensión desempeño de tareas	84
Tabla 13. Trabajadores administrativos según dimensión relación social	85
Tabla 14. Trabajadores administrativos según comparación de comunicación	86
Tabla 15. Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	87
Tabla 16. Resumen del modelo	88
Tabla 17. Variables en la ecuación	88
Tabla 18. Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	89
Tabla 19. Resumen del modelo	89
Tabla 20. Variables en la ecuación	90
Tabla 21. Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	90
Tabla 22. Resumen del modelo	91
Tabla 23. Variables en la ecuación	91
Tabla 24. Pruebas omnibus sobre los coeficientes del modelo	92
Tabla 25. Resumen del modelo	92
Tabla 26. Variables en la ecuación	93

## Índice de Figuras

Figura 1. Trabajadores administrativos según comunicación interna	80
Figura 2. Trabajadores administrativos según compromiso organizacional	81
Figura 3. Trabajadores administrativos según productividad	82
Figura 4. Trabajadores administrativos según dimensión desarrollo personal	83
Figura 5. Trabajadores administrativos según dimensión desempeño de tareas	84
Figura 6. Trabajadores administrativos según dimensión relación social	85
Figura 7. Trabajadores administrativos según comparación <i>de comunicación</i>	86

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la incidencia de la comunicación interna y compromiso organizacional para la producción de los trabajadores en los trabajadores administrativos de la Micro Red Santa Luzmila Distrito de Comas. Año 2016; la población de 191 trabajadores administrativos, la muestra no probabilística consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Comunicación Interna, Compromiso Organizacional y Productividad.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel causal regresión logística, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: encuesta Comunicación Interna en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), cuestionario de Productividad en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), cuestionario de Compromiso Organizacional en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la las variables en estudio es en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La comunicación interna y compromiso organizacional incide significativamente en la producción de los trabajadores en los trabajadores administrativos de la Micro Red Santa Luzmila Distrito de Comas. Año 2016,

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Compromiso organizacional y Productividad.

## Abstract

This research was aimed at determining the overall logistic regression model describing the relationship between productivity versus internal communication and organizational commitment in administrative workers Micro Red of Health Holy Luzmila, Comas District. 2016; the population of 191 administrative workers, the nonrandom sample considered the entire population, in which have been used variables: Internal Communication, Organizational Commitment and Productivity.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design causal level logistic regression, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: survey Internal Communication on the scale Likert (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), questionnaire Productivity Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) questionnaire Organizational commitment Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), who provided information about the variables under study is in its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The model estimated between Disputes against the Interpersonal Relations and Institutional Commitment is significant in the Ministry of Health in 2016 logistic regression.

**Keywords:** Internal Communication, Organizational Commitment and Productivity.

## Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo determinar o modelo de regressão logística em geral que descreve a relação entre a produtividade em relação a comunicação interna e comprometimento organizacional em trabalhadores administrativos Micro Red da Saúde Santo Luzmila Comas Distritais. 2016; a população de 191 trabalhadores administrativos, a amostra não aleatória considerada toda a população, em que foi utilizado variáveis:

Comunicação Interna, Comprometimento Organizacional e Produtividade.

O método utilizado na pesquisa foi o hipotético dedutivo, esta pesquisa utilizado para a regressão logística fins não-experimental nível de design de causalidade, que recolheu informações sobre um período específico, que foi desenvolvido pela aplicação do instrumento: levantamento Comunicação Interna na escala Likert (concordo, concordo, não concordo nem discordo, discordo, discordo totalmente), questionário de escala de Likert Produtividade (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais) questionário escala de comprometimento organizacional Likert (concordo, concordo, não concordo nem discordo, discordo, discordo totalmente), que forneceu informações sobre as variáveis em estudo é nas suas várias dimensões, cujos resultados são apresentados graficamente e textualmente.

A pesquisa conclui que existe evidência significativa de afirmar que: O modelo estimado entre Disputas contra as Relações Interpessoais e Compromisso Institucional é significativo no Ministério da Saúde na regressão logística de 2016.

**Palavras-chave:** Comunicação Interna, Comprometimento Organizacional e Produtividade.