



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec.**

**Santa Beatriz. Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Glyzs Quino Wong

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

---

Dr. Argel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Dr. Hugo Ricardo Prado López  
Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres y a mis hijos por ser las bases y mi fuerza para cumplir esta meta.

### **Agradecimiento**

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al PdD. Jorge Dumont del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Glyzs Quino Wong, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09852727, con la tesis titulada “Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec Santa Beatriz. Lima. 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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, 23 de enero de 2017

.....  
Br. Glyzs Quino Wong.

DNI 09852727

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec Santa Beatriz. Lima. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación interna y el ambiente laboral, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

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 |
| Índice de tablas                                     | ix  |
| Índice de figuras                                    | x   |
| Resumen  | xi  |
| Abstract   | xii |
| <br>   |     |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                               |     |
| 1.1 Antecedentes                                     | 14  |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 17  |
| 1.3 Justificación                                    | 35  |
| 1.4 Problema   | 36  |
| 1.5 Hipótesis  | 40  |
| 1.6 Objetivos  | 41  |
| <br>   |     |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>                        |     |
| 2.1 Variable   | 44  |
| 2.2 Operacionalización de la variable                | 44  |
| 2.3 Metodología                                      | 45  |
| 2.4 Tipo de estudio                                  | 46  |
| 2.5 Diseño de investigación                          | 46  |
| 2.6 Población, muestra y muestreo                    | 48  |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 49  |
| 2.8 Método de análisis de datos                      | 50  |
| 2.9 Aspectos éticos                                  | 54  |

|              |                                   |     |
|--------------|-----------------------------------|-----|
| <b>III.</b>  | <b>RESULTADOS</b>                 |     |
| 3.1          | Descripción                       | 55  |
| 3.2          | Prueba de hipótesis               | 64  |
| <b>IV.</b>   | <b>DISCUSIÓN</b>                  | 70  |
| <b>V.</b>    | <b>CONCLUSIONES</b>               | 77  |
| <b>VI.</b>   | <b>RECOMENDACIONES</b>            | 80  |
| <b>VII.</b>  | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> | 83  |
| <br>         |                                   |     |
| <b>Anexo</b> |                                   |     |
| Anexo 1      | Matriz de consistencia            | 90  |
| Anexo 2      | Instrumentos                      | 93  |
| Anexo 4      | Validación                        | 99  |
| Anexo 4      | Base de datos                     | 111 |
| Anexo 5      | Autorización                      | 119 |
| Anexo 6      | Artículo científico               | 120 |



**Índice de tablas**

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 1  | Operacionalización de la variable comunicación interna    | 44 |
| Tabla 2  | Operacionalización de la variable ambiente laboral        | 45 |
| Tabla 3  | Relación de Validadores                                   | 51 |
| Tabla 4  | Confiabilidad cuestionario sobre comunicación interna     | 52 |
| Tabla 5  | Confiabilidad cuestionario sobre ambiente laboral         | 53 |
| Tabla 6  | La comunicación interna en el Reniec. Santa Beatriz       | 56 |
| Tabla 7  | Ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz              | 57 |
| Tabla 8  | Comunicación interna y el ambiente laboral                | 58 |
| Tabla 9  | Comunicación interna y la dimensión de relaciones         | 59 |
| Tabla 10 | Comunicación interna y la dimensión de retribución        | 60 |
| Tabla 11 | La comunicación interna y la dimensión de entorno físico  | 61 |
| Tabla 12 | La comunicación interna y la dimensión de estabilidad     | 62 |
| Tabla 13 | La comunicación interna y la dimensión de organización    | 63 |
| Tabla 14 | Correlación gestión comunicación interna y ambiente       | 64 |
| Tabla 15 | Correlación gestión comunicación interna y relaciones     | 65 |
| Tabla 16 | Correlación gestión comunicación interna y retribución    | 66 |
| Tabla 17 | Correlación gestión comunicación interna y entorno físico | 67 |
| Tabla 18 | Correlación gestión comunicación interna y estabilidad    | 68 |
| Tabla 19 | Correlación gestión comunicación interna y organización   | 69 |

## Índice de figuras

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Diagrama de frecuencias de la comunicación interna | 56 |
| Figura 2 | Diagrama de frecuencias del ambiente laboral       | 57 |
| Figura 3 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 58 |
| Figura 4 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 59 |
| Figura 5 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 60 |
| Figura 6 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 61 |
| Figura 7 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 62 |
| Figura 8 | Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna | 63 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 110 trabajadores administrativos del Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016, se consideró como muestra al mismo número de la población en las cuales se han estudiado las variables: comunicación interna y ambiente laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de comunicación interna de G y F asesores y la encuesta de ambiente laboral de Acero Y, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación que existente entre comunicación interna y ambiente laboral, en sus distintas dimensiones. El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.544 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

**Palabras Clave:** Comunicación Interna, Ambiente Laboral.

## Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between internal communication and working environment in the Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 110 administrative workers Reniec. Santa Beatriz. Lime. 2016, it was considered as a sign the same number of the population which have been studied variables: internal communication and work environment. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying survey of internal communication G and F consultants and survey work environment Acero, Y, all with Likert scale, which provided information about that relationship between Internal Communication, Work Environment, in its various dimensions.

The result of the correlation coefficient Rho Spearman of 0.544 indicates that there is a positive relationship between the variables also lies in the level of moderate correlation with the level of bilateral significance  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; it is concluded that: The internal communication is significantly related to the work environment in the Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

**Keywords:** Internal Communication, Work Environment.

# **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes.**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales.**

Beltrán (2010). Tesis Doctoral: *La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana*. Universitat Jaume I. Objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y las Tics. Descriptiva, correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, población 1500 estudiantes universitarios, muestra 200, instrumentos diseñados para tal fin. El autor concluye que: Los procesos de comunicación interna se deben realizar operativamente dentro y fuera de la universidad con una estrategia planificada para resaltar la imagen y en cumplimiento de las metas trazadas, segmentar al público y considerar la retroalimentación. Todos los procesos de planificación y ejecución deben consolidarse y aplicarse por un ente central de comunicación, ya sea por los mismos ejecutores o por un outsourcing. Sus planteamientos se difundirán por una plataforma virtual única que tenga acceso a soporte múltiple sin restricciones y con especificaciones. Debe extenderse hasta lo mínimo de personalización de los mensajes de acuerdo a las necesidades de los alumnos, propiciando el dialogo.

Venutolo (2010). Tesis Doctoral: *Estudio del ambiente laboral y la productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Universidad Politécnica de Valencia. Objetivo determinar la relación del ambiente laboral con la productividad. Investigación de campo de tipo básico con diseño no experimental, descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo. Población 100 trabajadores de las empresas objeto del estudio, la muestra considero el mismo número de trabajadores. El autor concluye que: Empíricamente se observa un ambiente laboral insatisfactorio en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Se establece estadísticamente una actitud desfavorable en al ambiente laboral. Se evidencia un descenso en la producción en las Pymes que realizan prestaciones de soporte en el transporte. Tanto el ambiente laboral como la producción están relacionadas estadísticamente.

En consideración a los datos recabados se concluye que la producción es influenciada por el ambiente laboral conflictivo de las empresas.

Camacho, (2010) Colombia. Tesis: *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta.* Universidad Sergio Arboleda. Objetivo de la investigación fue determinar la relación de la comunicación interna con la motivación. Descriptiva, correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, la muestra fueron 120 empleados de la sucursal de Santa Marta, aplicándoles un instrumento a modo de encuesta que permita conocer el estado de la comunicación interna de Dinissan. El autor concluye que: Los procesos de comunicación interna se han establecido sin necesidad de planificación y más bien de acuerdo a los requerimientos que se dieron logrando una interrelación excelente entre todos sus miembros. A pesar de ello se presentan discordancias entre la gerencia y sus niveles de ejecución en la comunicación por falta de coordinación de la primera. Se muestra como evidencia que la buena comunicación entre los trabajadores se realiza por una buena comunicación con la gerencia, distinta a lo de la gerencia con sus niveles. Con la puesta en marcha del plan de comunicaciones permite el acceso a los trabajadores a las otras instancias administrativas de la empresa.

Cedaro, (2012). Argentina. Tesis: *Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas.* Universidad Tecnológica Nacional. Objetivo de la investigación fue el determinar la relación entre la comunicación interna y la gestión universitaria. Descriptiva, correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, la muestra fue de 50 profesionales de administración de la UTN, con la aplicación de cuestionarios. El autor concluye que: Se da en la universidad poca importancia a las vías de comunicación, sobre todo al dialogo, desnaturalizando el buzón de sugerencias y no presta valorización el dialogo con los gremios y el consejo. Se concluye que tampoco existe una adecuada planificación de la comunicación externa, así mismo no se evidencia una adecuada cultura de comunicación entre los entes administrativos y gerenciales de la universidad, al igual no se promociona adecuadamente la imagen y el acceso al público.

### 1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Quispe (2011). Tesis Doctoral: *La valoración del personal sobre la comunicación interna*. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. Este estudio tiene por objetivo determinar cuál es la valoración del personal sobre la comunicación interna en la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca. La investigación es descriptiva, no experimental y transversal, población de 164 trabajadores, muestreo probabilístico de 55 colaboradores. En cuanto a la instrumentación, se aplicó un cuestionario conformado por 42 preguntas cerradas o de opción múltiple, tipo escala de valoración de Likert. El autor concluye que: Se concluye que solo un tercio de los entrevistados valora la comunicación interna de la universidad, que a pesar de ser objetiva no ha llegado a todos como se planificó. La comunicación de la alta dirección con sus colaboradores es aprobada por la mitad de los mismos, evidenciando que esta comunicación descendente no llega a todos con claridad.

Tuesta (2010). Tesis: *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa "Santo Toribio de Mogrovejo" del distrito de Zaña-Chiclayo*. Universidad: Santo Toribio de Mogrovejo. Objetivo analizar los resultados de la autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa. Se utilizó el método descriptivo-interpretativo, enfoque cualitativo de tipo descriptivo. La muestra fue de 37 personas, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación documentaria. El autor concluye que: Los documentos de gestión no son comunicados a todas las áreas, lo que hace que se desconozca su contenido. Se debe rediseñar la planificación de la comunicación para darle formalidad y orden versus a la comunicación informal.

Pelaes (2010). Tesis Doctoral: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. UNMSM. Objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de



Satisfacción a sus respectivos clientes. El autor concluye que: Se concluye que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, al darse esta en forma directa. Se comprobó la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó la relación directa entre el estilo de Dirección y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó la relación directa entre el sentido de pertenencia y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se comprobó la relación directa entre el sentido de retribución, distribución de recursos, estabilidad, coherencia y valores colectivos con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Fundamentación teórica de la variable comunicación interna**

#### **Definición de comunicación Interna**

Merlano (2010, cita a Pizzolante, 2004): "Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global". (p1).

Se fomenta el intercambio de relaciones entre todos los trabajadores de la organización, además permite que la situación organizacional sea conocida por todos, eliminando la información informal que genera casi siempre conflictos y deteriora el ambiente laboral.

Naranjo (2010, cita a Ramos, 1991): "Está conformada por todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización, comprende factores de patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación". (p.4).

El intercambio de mensajes e información fluida se presenta en los casos que el que emite y el que recibe son parte del equipo de trabajo en una empresa, no se da entre trabajadores de empresas diferentes.

Naranjo (2010, cita a Collado, 1997): “Actividades efectuadas por cualquier organización para la información, con el uso de medios de comunicación”. (p.4).

Este tipo de comunicación hace que por medio de este enlace comunicacional se les informe, lo que incentiva y favorece la motivación para incrementar la productividad a fin de contribuir a las metas de la organización.

Naranjo (2010, cita a Kreps, 1990): “La comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización” (p.5).

Conjunto de procesos y planificación que informa a los trabajadores sobre su trabajo a realizar, los cambios que se puedan dar en él, los requerimientos facilitando la consecución de las metas programadas.

Palermo (2010):” Unifica significados, proporciona claridad y sentido al trabajo, genera pertenencia en cada empleado”. (p.9)

Si bien es cierto los canales de comunicación ascendentes, descendentes y lo del mismo nivel interactúa comunicándose, también mantiene unida a la organización para el propósito o giro de su negocio en lo relacionado con el cumplimiento de objetivos.

### **Gestión de la comunicación**

Cirigliano (2014) “Gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones”. (p.4).

Los diferentes procesos gerenciales permiten desarrollar todos los recursos de comunicación que hacen interactuar a unos con otros en la organización para el cumplimiento de sus tareas. Se consigue también fomentar la comunicación entre los trabajadores, integrar a los trabajadores a la organización, evitar los conflictos, participación plena del trabajador respetando instancias, fomentar un

adecuado ambiente laboral, difundir valores organizacionales, conocer a la organización y sus componentes en todos los niveles, socialización del plan estratégico, información de actividades programadas y a programarse, herramienta de gestión que contribuye a los logros de la organización.

### **Participación comunicacional en la organización.**

Cirigliano (2014), define que:

Se trata de involucrar en lugar de convencer e imponer, de fomentar la toma de decisiones a partir de la experiencia de sus propios integrantes, de favorecer la integración entre los objetivos institucionales y los individuales, de contar con el personal como recurso estratégico, como Cliente Interno (como les gusta diferenciar en el marketing institucional de vanguardia) y no solamente como un eslabón en la cadena de montaje. (p.6).

En algunas organizaciones la comunicación es restringida lo que limita la capacidad de información de la misma, sin embargo elementos como el plan de comunicación permite involucrarse en las acciones de la organización a diferentes niveles de tal forma que es una comunicación fluida que hace interactuar por este medio a todas las áreas de la empresa, es importante para el monitoreo y evaluación del avance de los objetivos y metas por que informa en qué nivel se encuentra y como completar los procesos planificados con anterioridad, además de saber en qué situación se encuentra cada trabajador en relación a su empresa, permite dar opinión sobre alguna problemática de tal forma de buscar una solución , colabora en las decisiones ya que vincula opiniones y propuestas .

### **Tipos de comunicación interna**

Buenos Negocios (2016), los explica de la siguiente manera:

**Comunicación descendente:** Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica.

**Comunicación ascendente:** Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección.

**Comunicación horizontal:** Es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel jerárquico; básicamente se da entre pares. (p.6).

Cada una de ellas está relacionada entre sí, por el flujo de información constante que circula en todo momento en la organización, es de vital importancia no interrumpir este flujo pues quedarían áreas aislados sin propósito para el desarrollo de su labor, este flujo puede estar compuesto por órdenes, directivas, informes, pedidos, normas, todo lo que se relaciona con la marcha organizacional, los avances tecnológicos, los medios informáticos y las redes sociales hace que la información sea muy veloz de tal forma que de manera simultánea se pueden transmitir información a diferentes áreas y la respuesta también, se gana tiempo y las decisiones son más rápidas, la ventaja es que los tres niveles pueden actuar coordinadamente al mismo tiempo.

### **Necesidad de la comunicación Interna**

Croci (2015), establece que:

Acerca a la gente la información que desea y no sabe dónde buscarla, ayudar a que desaparezca la indecisión., concentra la atención en los puntos que la organización considere más importantes a fin de formar una opinión o de actuar se necesita la información, y la comunicación interna la hace llegar al momento que "todos" entiendan y acepten las políticas y objetivos de la empresa, será más fácil actuar. (p.2).

Se justifica como una eficaz herramienta de gerencia por que colabora con todos los procesos de la organización a todo nivel y en todas las formas permitiendo el logro de objetivos organizacionales, además cumple roles integradores como los de pertenencia e identificación mejorando sustantivamente

el ambiente laboral, además es parte de la información que genera la toma de decisiones, es también en su momento un instrumento de alerta ante situaciones especiales que vive la organización, colaborando en su solución y preparándolos para prevenir cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la organización.

### **Teorías de la comunicación Interna.**

#### **Teoría de sistemas. R. Kant**

Rodríguez (2015): “Sostiene que la organización, debido a la naturaleza de sus interacciones con el medio ambiente es un sistema social abierto y determinante en sí mismo”. (p.16).

Primigenia la importancia de las interacciones entre todas las áreas de la organización, en ese sentido las áreas son parte de un todo comunicacional, si una área no está relacionada con las demás se aísla y puede complicar a la organización por que pierde el rumbo afectando el ambiente y pudiera en vez de solucionar causar conflictos administrativos, de personal, legal, etc. La estrategia principal de la organización debería ser la eficacia y eficiencia organizacional contando con el aspecto integrador de la comunicación.

#### **Teoría contingente. J. Woodward**

Rodríguez (2015):”Toda organización, al ser un sistema abierto, debe tener muy en cuenta el medio y la situación en la que se encuentra, pues el éxito de la misma dependerá de su grado de adaptación a variables situacionales. Indican que no hay forma única para lograr los objetivos en la organización, considerando el carácter dinámico de la entidad. (p.16).

Si bien es cierto que las organizaciones poseen un sistema abierto, esto se da en un entorno cerrado donde solo los directivos y trabajadores están interactuando para cumplir los objetivos organizacionales siendo la comunicación el enlace operativo para que todo continúe funcionando, interconectándose entre

sí, haciéndose dinámica y no obsoleta, si sucediera lo inverso la organización se quedaría detenida , todo estaría sin orden y concierto generando conflictos en lugar de generar procesos de cumplimiento de objetivos.

### **Dimensiones de la Comunicación Interna**

El Cuestionario de Comunicación Interna, del autor: GF, Asesores del año: 2014, establece las siguientes dimensiones: Patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación, que los define sustentado los siguientes autores:

#### **Dimensión de Patrones de Comunicación**

Sánchez (2012): “Son diferentes estilos de comunicación verbal. Estos poseen las características de ser sociable, tiene la intención de forzar un cambio en la otra persona, generalmente, su comunicación incluye juicios que indiquen que algo es correcto o no, y acciones que señalan lo que se debería hacer o no. (p.258).

En toda comunicación existen diferentes formas de expresarse, no solo es verbal también gestual dependiendo lo que se quiera comunicar, entre grupos de trabajos es muy frecuente este tipo de mensajes lo que se expresa concuerda con los gestos del rostro.

Lucy (2013, cita a Satir, 1989): “Se denomina patrones a formas recurrentes de comportamientos que incluyen un conjunto de subsistemas como es el verbal, corporal y cognitivo”. (p.4).

Estas particularidades de la comunicación son adquiridas por las personas en su quehacer diario, se cambian constantemente de acuerdo a lo que quiere expresarse y de acuerdo también a la situación que se presente en ese momento es decir el mensaje va acompañado de un gesto particular y no todas las personas se expresan de la misma manera.

Allendes (2014): “Un Patrón de Comunicación, es información transmitida mediante la presencia de ciertos hechos y la no presencia de otros”. (p.44).

Cuando lo que se trasmite verbalmente se quiere hacer entender mejor se acompaña de gesticulaciones que realzan lo transmitido, son características únicas de cada individuo, son estilos diferentes de transmitir pero también de interpretar, está relacionado también con la posición del cuerpo, el volumen de la voz, etc.

### **Dimensión de Barreras de la Comunicación**

Basto (2014):“Durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente a dichos obstáculos se les denomina como barreras de comunicación”. (p.4).

Se consideran como obstáculos que impiden parcial o totalmente la comunicación., en algunos casos puede distorsionar el sentido del mensaje entre el emisor y el receptor en el acto de la comunicación.

EcuRed (2016): “Es el proceso de transmisión y factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación”. (p.1).

Se presentan como impedimentos durante el ciclo de la comunicación, pueden cambiar el sentido del mensaje, interrumpir ciertas partes o anular todo el mensaje o también cambiar el sentido del mismo, comprometiendo su entendimiento.

Blanca (2016): “El principal problema que puede darse en la comunicación es que el mensaje resulte incomprensible para su receptor o para parte de los interlocutores, lo que impide que se pueda crear un diálogo entre ellos”. (p.1).

Son todos los problemas que devienen del proceso comunicativo entre el emisor y el que recibe, creando confusión sobre el contenido del mismo, de tal manera que impide su correcta interpretación.

### **Dimensión Retroalimentación**

Florido (2012): “Se basa en la idea de interacción entre efecto y causa. Así, en todo proceso y sistema social se reconoce un intercambio circular de información entre al menos dos partes, que ayuda a organizar ese sistema”. (p.2).

Ciclo en el que dos procesos que están en contacto cambian su actitud en razón de los resultados del intercambio de mensajes entre el emisor y el receptor, regulándose constantemente en base a interrogantes entre ellos.

Florido (2012, cita a Uem):” Es la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido que, de manera eficiente, alimenta la conversación”. (p.2).

En los procesos comunicativos, la retroalimentación es una característica cualitativa que dentro del proceso de comunicación, ratifica la continuidad de la comunicación activamente concediendo al emisor la posibilidad de hacer cambios en el mensaje en relación a lo que responde el receptor.

Romero (2012): “Se transmite, tras comprobar que el comportamiento o el mensaje percibido cumple las expectativas esperadas. Si se proporciona de forma adecuada, el feedback incrementa el comportamiento deseado”. (p.2).

Se emplea en forma general en cualquier ciclo que permita ajustes y regulaciones dadas por el mismo emisor en el proceso de la comunicación y su intercambio de mensajes con el emisor.



## **1.2.2. Fundamentación Teórica de la variable ambiente laboral.**

### **Definición de ambiente laboral**

Ramos (2012, cita a Lewin, 1951): “El comportamiento del individuo en el trabajo depende de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización”. (p.14).

Conjunto de características que definen la personalidad de la organización en base a sus condiciones laborales y que tienen acción directa sobre el trabajador.

Ramos (2012, cita a Litwin y Stringer, 1968):”Efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores de las personas que trabajan en una organización, considera aspectos de relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad y organización”. (p.14).

El trabajador cuando desarrolla su tarea laboral en una organización tiene expectativas cómo se desarrolla el ambiente en la misma, el resultado de comparación entra percepciones y expectativas del trabajador determina su calificación del ambiente de la organización y hace sinergia de la misma con los demás trabajadores, unificando sus criterios.

Ramos (2012, cita a Tagiuri, 1968): “Cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos”. (p.14).

Definición complicada del comportamiento de organización sobre los trabajadores y como estos reaccionan demostrando actitudes favorables o desfavorables hacia ello.

Ramos (2012, cita a Hall, 1972): “Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados”.(p.14).

Del examen que se tiene del entorno de trabajo se puede establecer las ventajas y desventajas que presenta la organización sobre la percepción de sus empleados y como estos reaccionan a ello.

Ramos (2012, cita a James y Jones, 1974): “Algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización”. (p.14).

Es en realidad la percepción que tiene el trabajador de las diferentes características que tiene la organización en particular y que tienen influencia en las actitudes y comportamiento del trabajador.

### **Características del Ambiente Laboral**

Mundo Ejecutivo (2015, cita a Morales, 2015), establece que:

**Escuchan a sus colaboradores:** Cuando un trabajador percibe, en la forma de comunicación, un sentido abierto y transparente, le hace sentir que tiene valor para todos sus colegas.

**Promueven la sana competencia:** Las personas que tienen una meta fija con una recompensa de por medio, tienden a cumplir mejor los objetivos.

**Reconocen el esfuerzo de tu personal:** Existen ciertos comportamientos que deben ser reforzados con premios para las personas.

**Se involucran en los proyectos:** Dedicar un poco de tiempo a convivir con las personas que sustentan tu éxito en la empresa.

**Generan un ambiente de respeto:** Todo se resume en tres palabras: respeto, cortesía y educación. (p.2).

Incentiva la pertenencia como relación entre la organización y el trabajador, es muy importante que el personal tenga pleno conocimiento del plan estratégico, que le permite conocer la esencia de su trabajo y que ruta debe de seguir para

conseguir las metas de la organización y realizarse también en sus metas personales, apelar al rendimiento para demostrar qué lugar ocupa cada uno, otra característica importante es que el trabajador se pueda adaptar a los entornos cambiantes, para lo cual el plan de capacitación debe de estar actualizado de acuerdo a los requerimientos de la empresa, así mismo el programa de premios y recompensas debe girar en torno a la productividad lograda por cada uno, lo que permite la puesta en valor de su esfuerzo, fomentar el sentido de grupo para que el trabajador no se sienta aislado y se integre con los demás , también estimular un ambiente de respeto mutuo entre los trabajadores.

### **Componentes del Ambiente Laboral**

Emprende Pyme (2014), destaca los siguientes componentes:

**Diseño y estructura organizacional:** el tamaño de la organización, su organigrama y niveles jerárquicos;

**El medio ambiente y el entorno en general:** incidencias son percibidas por el trabajador ya sea de forma directa o indirecta.

**Los recursos humanos y su gestión:** están estrechamente relacionados con los distintos procesos de las organizaciones.

**Los microclimas:** puede presentarse con un carácter particular de una unidad, adscrita a la organización. (p.1).

Todo entorno de trabajo en si es una serie de variables complejas, es cinético y gira en torno a las características de la organización en base a las actitudes de los trabajadores como respuesta a estímulos internos, en base a estos una organización puede desarrollarse normalmente o estar sujeta a conflictos internos por una mala gestión del entorno laboral, los directivos son los responsables de presentar políticas de bienestar para motiva al trabajador, estudiar sus necesidades y fomentar su desarrollo personal, se debe de dar prioridad a la gestión de recursos humanos pues estos son el mejor activo de la empresa, ellos también darán imagen de la misma, en relación a la productividad con calidad.

## **Ambiente Laboral y Productividad**

Gonzales (2105): “El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. El ambiente laboral ha cobrado notoriedad, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo”. (p.1).

Un entorno laboral negativo puede influenciar en una baja producción del trabajador, por lo que la empresa se ve afectada en sus utilidades, generalmente como una mala decisión se puede apreciar la negativa de la empresa en invertir en el bienestar del empleado sin pensar que esa inversión reditúa mucho más que no hacer nada positivo por ellos , si se quiere que este de su mejor esfuerzo, la empresa tiene que brindarle todo el equipamiento y comodidades necesarias de su labor , también contar con medidas de seguridad e higiene industrial para prevenir accidentes y que el trabajador se sienta seguro en su labor.

## **Ambiente laboral clave para el éxito empresarial**

Martínez (2015). Define:

Una de las claves es crear liderazgo, tener un jefe que sepa tomar las decisiones adecuadas y establecer metas comunes que motiven al grupo de trabajo. La comunicación es otra de las claves, crear diálogo y entendimiento entre los miembros de una organización produce conexiones de afectividad que hace que los equipos de trabajo sean fuertes, establecer un efectivo sistema de reconocimientos por el trabajo bien hecho. (p.1).

Producción y rendimiento están firmemente unidos con el entorno laboral en las empresas exitosas, el trato amable y respetuoso de los directivos y empleados da origen a un adecuado clima, se complementa con la ergonomía laboral, ambientes físicos higiénicos y con buena visibilidad, existe también un punto como es la preocupación por la familia del trabajador en salud, transporte,

educación, razones que por demás son motivadoras para laborar bien estimulando la parte afectiva del trabajador.

## **Teorías del ambiente laboral**

### **Teoría X, Y de McGregor**

Álvarez y Ortiz. (2012), las describe como:

**Teoría X:** El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

**Teoría Y:** las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla..(p.24).

La teoría X ha sido dejada de lado por que propone un régimen autoritario en la empresa, donde no se premia solo se castiga y el trabajador es visto solo como un objeto productivo casi sin derechos. En cambio en la teoría Y es todo lo contrario, al trabajador que se le brinda buen ambiente, buen trato y justas retribuciones se lograra el compromiso del trabajador, integrándolo y brindándole el sentido de pertenencia que hará fomentar su desarrollo personal y su identificación con la empresa.

### **Teoría sobre el ambiente laboral de Rensis Likert (1965)**

Álvarez y Ortiz. (2012), la explica como:

Establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (p.25).

El autor destaca características que identifican a una organización, a saber las causales que establecen la forma como la organización crece y produce resultados efectivos, otra característica es la intermedia donde se contemplan lo motivacional, la productividad, relaciones y decisión y la última característica que es la sumatoria de las dos anteriores en relación al resultado que se obtiene en la organización y en remas económicos lo que se gana y lo que se pierde.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas. . La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. (p.26).

En relación a lo que propone esta teoría no es suficiente para el trabajador contar con un buen ambiente de trabajo, se tiene que poner énfasis en la motivación que permita sumado al buen clima que el trabajador desarrolle todo su potencial a favor de la empresa y esta le retribuya no solo en sentido salarial sino en brindarle un adecuado desarrollo personal con cobertura familiar.

### **Dimensiones del Ambiente laboral**

La encuesta de ambiente laboral de Acero, Y del año 2014, determina las siguientes dimensiones: Dimensión de relaciones, dimensión de retribución,

dimensión de entorno físico, dimensión de estabilidad, dimensión de organización, las mismas que se sustentan con los autores descritos a continuación:

### **Dimensión de Relaciones**

Camacho (2011): "Las relaciones laborales se refieren a las relaciones sociales en la producción, tanto del sector público como del sector privado". (p.2).

Esta relación permite a los trabajadores incorporarse a los derechos y patrocínios que se relacionan con la labor de trabajo que cumplen en la organización, les permite también estar cubiertos por las leyes de trabajo.

OIT (2010): "A través de la relación de trabajo, como quiera que se la defina, se establecen derechos y obligaciones entre el empleado y el empleador". (p.1).

La relación de trabajo es un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores. Existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

Feder (2016, cita a Cedrola, 1999): "Explicación del poder y de la toma de decisiones, por la importancia que todos los enfoques otorgan al conflicto y al consenso". (p.1).

Esta interrelación organización trabajador va premunida de un intercambio de derechos, beneficios y obligaciones de ambas partes, es por eso que se establece como relación, durara mientras ambos estén bajo condiciones contractuales de trabajo.

### **Dimensión de Retribución**

Vega (2015, cita a Martocchio, 1998): "Satisfacción que el trabajador consigue del propio puesto de trabajo". (p.8).

La estabilidad le otorga derechos de compensaciones como salarios, bonos, vacaciones, seguro, viáticos, capacitación, premios, compensaciones, salud personal y familiar, regalías, etc.

Vega (2015, cita a Gómez, 2004): “La retribución puede definirse como el conjunto de las recompensas cuantificables que recibe un empleado por su trabajo”. (p.8).

Las retribuciones dentro de la empresa son de diferente naturaleza, se podría otorgar por buena productividad, como un acto extraordinario, como un beneficio, como un premio o sencillamente verbal o escrita.

Vega (2015, cita a Mejía, 2004): “Se trata de la cantidad fija que recibe un empleado regularmente”. (p.8).

Toda remuneración que se reciba puede ser de tipo monetaria o no monetaria es considerada como retribución, no necesariamente en dinero, especies, beneficios, etc.

### **Dimensión de Entorno físico**

Navarro (2016, Dos Santos, 2002): “Lugar desarrolla gran parte de la vida del trabajador, en estrecha dependencia de la calidad del medio ambiente laboral”. (p.8).

Comprende una serie de factores de infraestructura y clima que se encuentran en el momento que el trabajador realiza su labor y que también ejercen influencia sobre el para determinar comodidad o insatisfacción.

Navarro (2016, cita a Grott, 2003): “El ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo”. (p.8).



Como algo esperado el trabajador cuando participa en el desarrollo de la organización realiza su trabajo en un ambiente específico para tal fin, este ambiente es el entorno físico, existe otro entorno físico que lo dan las demás áreas de la organización.

Master (2016): “Espacio que nos rodea, y con el que interactuamos. Este espacio puede ser virtual o real, dependiendo de a que nos refiramos, teniendo entorno natural, físico, social, económico, político”. (p.2).

Es lo que se encuentra alrededor del trabajador en el momento de su trabajo generalmente se refiere a infraestructura y sus interrelaciones lo que tiene una especial influencia sobre el, de tal manera que está ligado al porqué de su productividad.

### **Dimensión de Estabilidad**

Pedraza (2010, cita a Pose, 2005): “Seguridad que percibe el individuo de permanecer por un tiempo determinado, cumpliendo las normas establecidas, en una organización”. (p.8).

Es el derecho del que labora para tener a la continuación en el sitio que le asignaron para laborar, protege al trabajador del abuso del que lo emplea para despedirlo sin razón aparente.

Sanguino (2010):” Como la protección general que garantiza la permanencia en el empleo, en contraposición a la “inamovilidad”. (p.4).

Es la salvaguarda que tiene como derecho el trabajador de continuar en su labor sin ser removido injustamente, esta estabilidad puede ser negociada en forma individual o grupal dependiendo de la organización.

Yajure (2013): “La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo.”. (p.1).

La estabilidad en el trabajo se contempla desde el aspecto jurídico como un derecho adquirido previa negociación, lo que permite su continuidad en relación a cumplir sus compromisos vistos en su contrato de trabajo.

### **Dimensión de Organización.**

Thompson (2015, cita a Andrade): "La acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto" (p.1).

Thompson (2015, cita a Guerra): "Se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas". (p.2).

Lugar en que un grupo de personas cumplen objetivos y metas comunes por una determinada razón y que funciona en relación a su propia normatividad.

Thompson (2015, cita a Ramos): "Consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas específicas". (p.4).

Grupo de personas que laboran en actividades específicas con responsabilidad asignada, cumplimiento de tareas, disposición de recursos y establecer fines para lograr utilidades económicas.

Thompson (2010, cita a Díez de Castro): "El conjunto de las funciones o procesos básicos que realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización". (p.1).

Dirección es la actitud de dirigir, llevar a un sitio, emplear sus conocimientos para guiar una empresa a cumplir sus objetivos, implica una habilidad para conducir un equipo de personas con fines comunes.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Criollo (2012): “La investigación se justifica teóricamente cuando confronta una proposición de origen teórico”. (p.4).

Cuando se hace una reflexión en la investigación, se tiene una justificación eminentemente teórica, en la presente investigación encontrar la asociación entre el comunicación interna y ambiente laboral en Reniec, se piensa que al implementarla se vuelve práctica, ya que, toda investigación en alguna medida tiene la doble implicación teórica y práctica, por tal motivo, con esta investigación se abre camino al estudio ambas variables, con un aporte de resultados y conclusiones para mejorar la gestión de la institución.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

Criollo (2012): “Del proceso de investigar se da la aprobación de la metodología en tanto se proponga nuevos procesos que llevan a nuevo conocimiento”. (p.5).

En la investigación desarrollada los objetivos que se han especificado en la investigación, se consiguieron por las técnicas de investigación que más se adaptaron al tema sujeto de análisis, como son los cuestionarios a los trabajadores, propone a través de la metodología empleada generar otros trabajos de investigación relacionados con el tema, lo que brinda herramientas prácticas para generar conocimientos y aplicaciones prácticas. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nuevas forma de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica.

### **1.3.3. Justificación práctica**

Criollo (2012): “Si su contenido soluciona una problemática con la proposición de nuevos procesos que resuelven este problema” (p.4).

Cuando una investigación se centra en resolver los problemas de un hecho y este beneficia al personal estamos ante una practicidad. La realización de esta investigación permitirá conocer la situación actual de la organización, en relación a la asociación de las variables de estudio, con el fin de conocer los procesos que son adecuados y los que no lo son.

### **1.4. Problema**

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad. En el marco de las políticas de calidad que se llevan a cabo en el Reniec, existe un nicho de mercado que no está siendo investigado a profundidad como lo es la relación que existe entre la comunicación interna y el ambiente laboral, pudiera perfeccionarse mejor la atención a los usuarios si se tuviera diagnosticado la problemática que se presenta y que es la falta de fluidez en las comunicaciones a todo nivel propiciando a veces grupos de compartimentos estancos que no tienen conocimiento que hace el otro equipo, la importancia de la investigación es complementar las políticas de calidad con este estudio para llegar a la calidad total de atención en un organismo público como lo es el Reniec, demostrando de esta manera, la capacidad de proporcionar al cliente, productos con los más altos estándares de calidad a nivel internacional

El en ámbito Internacional, la problemática sobre la comunicación interna las plantea a autora española Asuero (2013):

Gran parte de los problemas internos de las organizaciones están directamente relacionados con una mala gestión de su comunicación

interna. No resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas de la organización y puede acabar enrareciendo el ambiente y debilitando las relaciones entre tus empleados. (p.1).

Es importante el diagnóstico y detección de la problemática de la CI esta es vital para mantener a toda la organización conectada entre sí para su correcto funcionamiento, la problemática que se origina cuando la comunicación es lenta y a destiempo puede originar graves consecuencias como distorsión en los mensajes de y a cualquier nivel, pérdida de la misión, teniendo en cuenta estos aspectos al mejorar la CI inmediatamente se alinean las áreas y la organización marcha de acuerdo a lo que se planifico, la CI a todos los niveles debe ser clara, sencilla y oportuna.

Sobre la problemática del ambiente laboral se conceptúa con la opinión del autor argentino Mayo (2014):"El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. La conducta de un empleado puede tener como resultado actitudes que influyen en las actividades y el empeño dentro de la organización". (p.6).

Las condiciones de la organización en relación a su entorno laboral tiene relación sobre las actitudes y comportamientos del trabajador, este puede accionar de diversas maneras produciendo efectos negativos y positivos, entre los aspectos negativos esta la baja productividad, conflictos de los empleados y entre los empleados, atraso en la entrega de productos y servicios, la rápida identificación de estos factores pueden ayudar a corregir los problemas y mejorar sustantivamente la gestion de la organización, toda organización moderna conserva siempre su mejor ambiente laboral de tal manera que el trabajador desarrolla sentido de pertenencia e identificación con la organización.

En el ámbito Nacional, sobre la problemática de la comunicación interna en el Perú, la define Antezana (2013):

El modelo para elaborar estrategias competitivas que usa la mayoría de empresas peruanas no incluye a la comunicación interna como un factor clave para su éxito. Mientras en otros países ya existen vicepresidencias de comunicación, “en el Perú la gran abandonada es la comunicación interna”. (p.4).

Es importante mejorar la estrategia comunicacional con la finalidad que todos los trabajadores sigan correctamente las pautas de la organización para que puedan lograr sus objetivos y metas, estén en el mismo rumbo y se desarrolle también de acuerdo a lo planificado. En el Perú los conceptos de inversión en lo pertinente a comunicación están relegadas en comparación a otros países, no se aprecia las posibilidades estratégicas de la misma, se considera como un gasto no como una inversión, no se concientiza al empresariado sobre los beneficios, la globalización trae consigo tecnología de punta que mejora sustantivamente los procesos de CI, sus puntos de vista de comunicación están centrados en propaganda o publicidad y no ven la capacidad estratégica de esta. Generalmente asignan las funciones de comunicación al área de recursos humanos.

Sobre la problemática del ambiente laboral en el Perú Mendoza (2010):

Existen varios factores que influyen en cualquier ambiente laboral y también las diversas actuaciones del personal administrativo de una unidad de gestión local. Por ello la actitud o el accionar de los integrantes de una sede pueden ser negativa o problemática debido al ambiente laboral desarrollado, si éste es incongruente con los principios que sustenta la educación; o positiva y no presentar problemas, realizando su labor administrativa con gusto y abnegación. (p.1).

El ambiente laboral en el Perú está venido a menos en el sector público sobre todo, las diferentes modalidades de contratación hacen que no se respeten los niveles de carrera así mismo los salarios varían a pesar de desarrollar el mismo trabajo, la lentitud de la carrera publica crea un ambiente burocrático que

entorpece las funciones de las instituciones del estado lo que muchas veces impide el cumplimiento de metas planificadas produciendo un desperdicio de recursos y horas hombre , no tienen una gestión adecuada lo que hace un ambiente laboral enrarecido y que afecta sustantivamente al trabajador.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

##### **Problemas Específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

###### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

###### **Problema Especifico 3**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

###### **Problema Especifico 4**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y al dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

## **Problema Especifico 5**

¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

### **1.5. Hipótesis general**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

#### **1.5.1. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **Hipótesis específica 2**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **Hipótesis específica 3**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **Hipótesis específica 4**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.



## **Hipótesis específica 5**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

#### **1.6.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **Objetivo Especifico 3**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

**Objetivo Especifico 4.**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y al dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

**Objetivo Especifico 5**

Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables de investigación

### Definición Conceptual de la Variable 1: Comunicación Interna.

Naranjo (2010, cita a Ramos, 1991): “Está conformada por todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización, comprende factores de patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación”. (p.4).

### Definición Conceptual de la Variable 2: Ambiente Laboral.

Ramos (2012, cita a Litwin y Stringer, 1968): “Efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores de las personas que trabajan en una organización, considera aspectos de relaciones, retribución, entorno físico, estabilidad y organización”. (p.14).

## 2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable comunicación interna.*

| Dimensión                | Indicadores              | Ítems            | Escala de medición | Niveles y Rango   |
|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------|-------------------|
| Patrones de comunicación | Manejo de información    | Del (01) al (20) | 1 Nunca            | Alta<br>(126-170) |
|                          | Confianza                |                  | 2 Casi nunca       |                   |
| Barreras de comunicación | Medios de información    | Del (21) al (29) | 3 A veces          | Media<br>(80-125) |
|                          | Sesgo de la información  |                  | 4 Casi siempre     |                   |
| Retroalimentación        | Falta de seguridad       | Del (30) al (34) | 5 Siempre          | Baja<br>(34-79)   |
|                          | Relación escalonada      |                  |                    |                   |
|                          | Manejo de la información |                  |                    |                   |
|                          | Seguridad                |                  |                    |                   |
|                          | Buena explicación        |                  |                    |                   |

Tabla 2

*Operacionalización de la variable ambiente laboral.*

| Dimensiones    | Indicadores                           | Número de ítems | Escala de valores   | y Niveles   |
|----------------|---------------------------------------|-----------------|---|---|
| Relaciones     | Aceptación<br>Comodidad<br>Confianza. | Del 01 al 10    | 1 Nunca<br>2 Casi nunca<br>3 A veces<br>4 Casi siempre<br>5 Siempre | Bueno<br>(148-200)<br>Regular<br>(94-147)<br>Deteriorado<br>(40-93) |
| Retribución.   | Satisfacción<br>Remuneración          | Del 11 al 20    |   |   |
| Entorno Físico | Adecuación<br>Dificultad              | Del 21 al 25    |   |   |
| Estabilidad    | Desempeño<br>Permanencia              | Del 26 al 30    |   |   |
| Organización   | Conocimiento<br>Entendimiento         | Del 31 al 40    |   |   |

**2.3. Metodología**

Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La metodología implica el empleo de los recursos pertinentes; por ejemplo, en las investigaciones sociales las pruebas estadísticas proporcionan una visión más precisa del objeto de estudio, ya que apoyan o no las hipótesis para su validación o rechazo”. (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

## **2.4. Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo y con método hipotéticamente deductivo, sustentada teóricamente por:

Vera (2012, cita a Zorrilla, 1993): “La investigación básica es denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, y acrecentar los conocimientos teóricos”. (p.43).

Toda investigación empieza con un determinado tipo de estudio, pero en el camino y de acuerdo a los resultados puede cambiar hacia otro tipo de estudio.

Dayne (2011). Define el enfoque cuantitativo como: “Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado”. (p.2).

Echegoyen (2016): “En relación al método hipotético deductivo refiere que el método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia” (p.22).

Este procedimiento encauza al investigador a mezclar la reflexión hacia un estado de racionalidad que representa la proposición de la hipótesis.

## **2.5. Diseño de la investigación**

Según Hernández, et al (2014), “El diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada”. (p.189).

Alfaro, (2012): “Investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuánto son?, ¿Quiénes son?, etc., es decir nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p.19).

Se detallan sobre los escenarios a investigar describiéndolo tal cual, implica también puntualizar las características más importantes de grupos humanos, que se investiga. Su principal función es la medición escogiendo situaciones y tasando cada una de ellas en forma autónoma con la finalidad de describir lo que se está investigando.

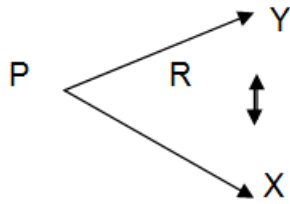
Cazau, (2006) “Investigación correlacional es la que tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. (p.27).

Determina si existe correlación, de que clase, en qué medida y su nivel de fuerza, que tanto es la correlación, entre estas variables o si no existe correlación alguna.

Hernández et al (2014): “Define la investigación de diseño no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad”. (p.1).

En este tipo de investigación los sujetos de estudio están actuando de modo natural, no condicionado a otros estímulos que modifiquen su comportamiento.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable 1 Comunicación Interna.

Y: Variable 2 Ambiente laboral.

r : Relación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### **Población.**

En el presente trabajo de investigación la población es finita conformada por 110 trabajadores administrativos del Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### **Muestra.**

No existe muestra porque se trabaja con toda la población

### **Muestreo.**

La investigación no considera técnicas de muestreo puesto que consideró toda la población.

### **Criterios de selección.**

No se considera



## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnicas

Contreras (2104, cito a Hurtado, 2000): “Las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”. (p.1)

Las técnicas están de acuerdo con el tipo de investigación, en relación al tema que se quiere investigar.

#### La encuesta

Contreras (2104): “La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados los datos que desea obtener. Se trata de conseguir información, de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación”. (p.2).

Son de tipo no experimental, que se dan en un espacio de tiempo, con una estructura longitudinal para lo descriptivo o correlacional. Es una técnica de corte cuantitativo que obtiene datos de una población específica.

### 2.7.2. Instrumentos

#### Ficha Técnica

**Nombre Del Instrumento:** Cuestionario de Comunicación Interna.

**Autor:** GF Asesores

**Año:** 2013

**Tipo de instrumento:** Encuesta.

**Objetivo:** Realizar un diagnóstico comunicacional en la entidad objeto de estudio en trabajadores del Reniec.

**Población:** Trabajadores del Reniec.

**Número de ítem:** 34

**Aplicación:** directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert

**Niveles o Rangos:** Alta (126-170); Media (80-125); Baja (34-79)

### **Ficha Técnica**

**Nombre del Instrumento:** Encuesta de Ambiente Laboral.

**Autores:** Acero, Y.

**Año:** 2014

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Proporcionar información al Reniec para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de Comunicación Interna.

**Población:** Trabajadores administrativos del Reniec.

**Número de ítem:** 40

**Aplicación:** directa

**Tiempo de administración:** 30 minutos

**Normas de aplicación:** El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

**Escala:** De Likert.

**Niveles o rangos:** Bueno (148-200); Regular (94-147); Deteriorado (40-93).

### **2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

## Método estadístico

Hernández et al (2014). Define: “En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular “ $\rho$ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271).

## Validez y Confiabilidad

Hernández et al (2014):”La validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. (p.127).

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 3

### *Relación de Validadores*

| Validador                           | Resultado |
|-------------------------------------|-----------|
| Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio | Aplicable |
| Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros | Aplicable |
| Dr. Joaquin Vertiz Osos             | Aplicable |

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero, (2010). Define a la confiabilidad como:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p.227).

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Confiabilidad cuestionario sobre Comunicación interna.*

**Resumen del procesamiento de los casos**

|                              | N  | %     |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos                      | 30 | 100,0 |
| Casos Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                        | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | de N elementos |
|------------------|----------------|
| ,891             | 34             |

*Fuente: Elaboración Propia (2017)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

Tabla 5

*Confiabilidad cuestionario sobre Ambiente Laboral.*

**Resumen del procesamiento de los casos**

|                              | N  | %     |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos                      | 30 | 100,0 |
| Casos Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                        | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | de N de elementos |
|------------------|-------------------|
| ,961             | 40                |

*Fuente: Elaboración Propia (2017)*

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

## **2.9. Aspectos Éticos.**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados y no manipulación de resultado.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

Tabla 6

*La Comunicación interna en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos |            |            |                   |                      |
| Baja    | 5          | 4,5        | 4,5               | 4,5                  |
| Media   | 65         | 59,1       | 59,1              | 63,6                 |
| Alta    | 40         | 36,4       | 36,4              | 100,0                |
| Total   | 110        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)

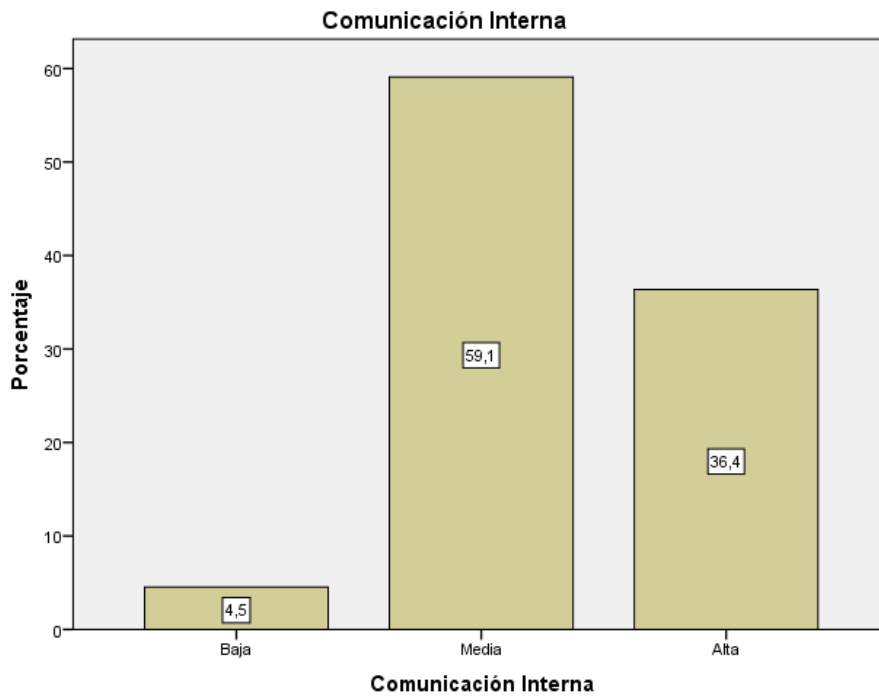


Figura 1. Diagrama de frecuencias de la Comunicación Interna

#### Interpretación

Como se observa en la tabla 6 y figura 1; la comunicación interna en un nivel de baja representa un 4.5%, media un 59.1% y alta un 36.4%.

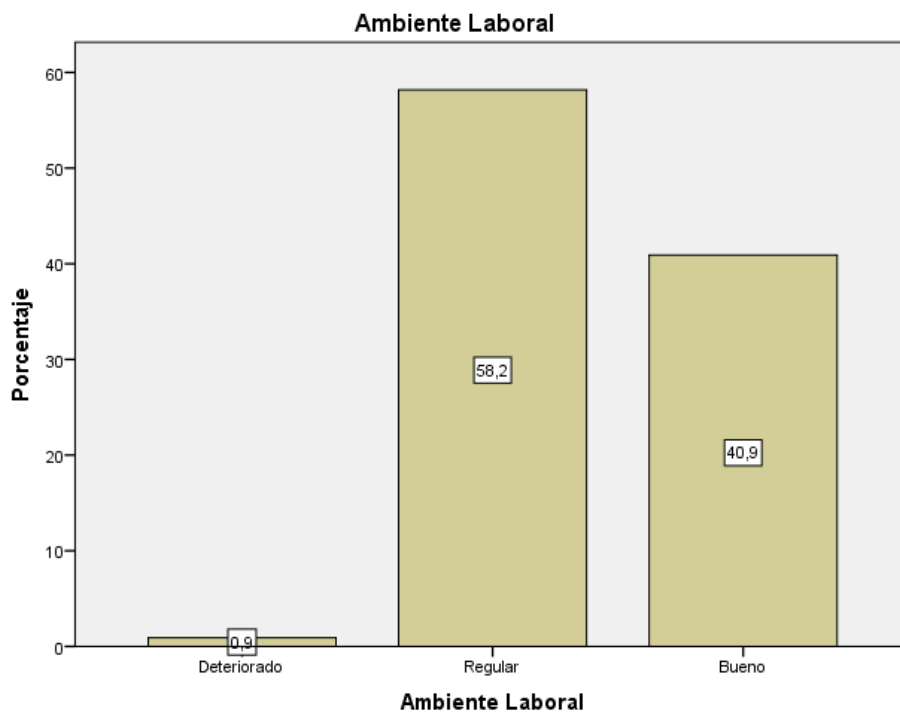


Tabla 7

*El ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|         |             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deteriorado | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|         | Regular     | 64         | 58,2       | 58,2              | 59,1                 |
|         | Bueno       | 45         | 40,9       | 40,9              | 100,0                |
|         | Total       | 110        | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de Ambiente Laboral (Anexo 2)



*Figura 2.* Diagrama de frecuencias del Ambiente Laboral

### Interpretación

Como se observa en la tabla 7 y figura 2; el ambiente laboral deteriorado representa un 0.9%, regular representa un 58.2% y bueno un 40.9%.

Tabla 8

*La Comunicación y el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|                  |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|                  |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Ambiente Laboral | Deteriorado | 1<br>0,9%            | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%   | 1<br>0,9%     |
|                  | Regular     | 4<br>3,6%            | 50<br>45,5% | 10<br>9,1%  | 64<br>58,2%   |
|                  | Bueno       | 0<br>0,0%            | 15<br>13,6% | 30<br>27,3% | 45<br>40,9%   |
| Total            |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)

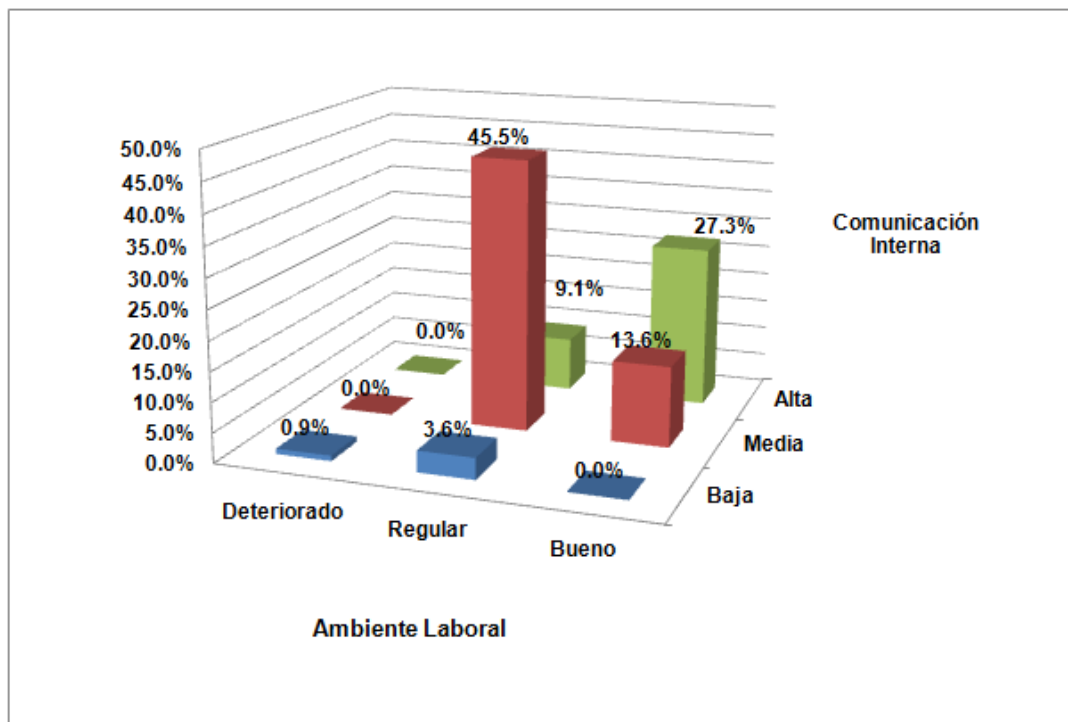


Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y el Ambiente Laboral

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 3; el ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 0.9% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado, el ambiente laboral en un nivel de regular el 45.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo, el ambiente laboral en un nivel bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Tabla 9

*La Comunicación interna y la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016*

|            |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|            |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Relaciones | Deteriorado | 2<br>1,8%            | 4<br>3,6%   | 0<br>0,0%   | 6<br>5,5%     |
|            | Regular     | 3<br>2,7%            | 40<br>36,4% | 10<br>9,1%  | 53<br>48,2%   |
|            | Bueno       | 0<br>0,0%            | 21<br>19,1% | 30<br>27,3% | 51<br>46,4%   |
| Total      |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)

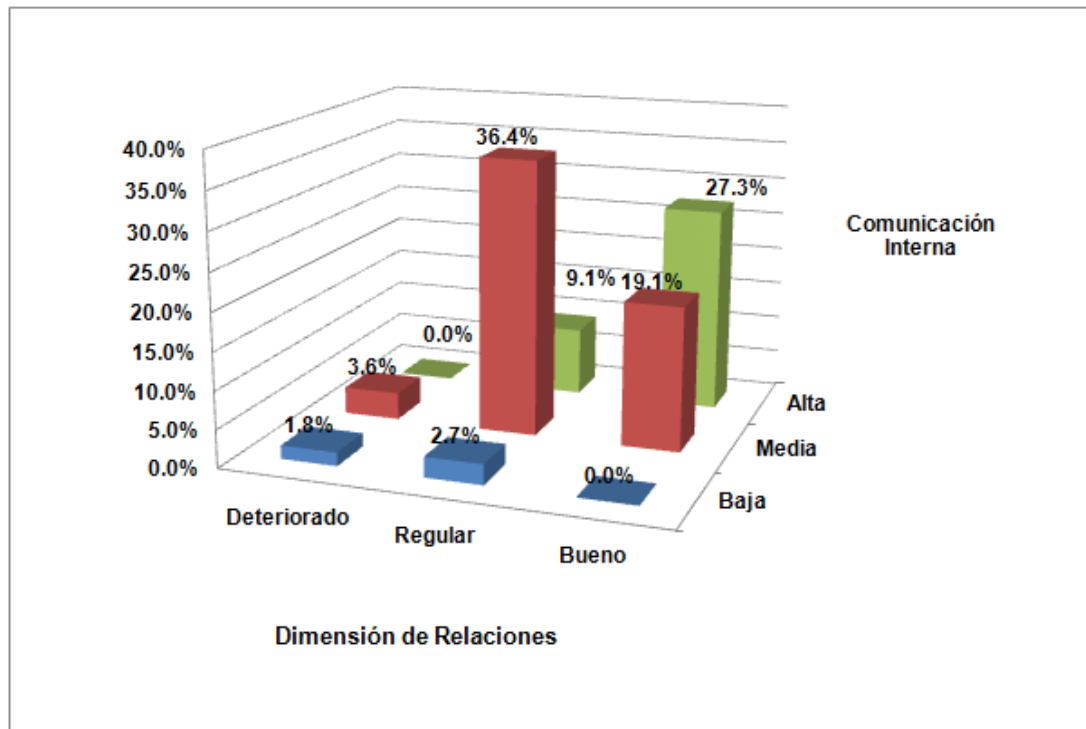


Figura 4. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y Relaciones

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4; la dimensión de relaciones del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 1.8% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de relaciones del ambiente laboral en un nivel de regular el 36.4% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de relaciones del ambiente laboral en un nivel bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Tabla 10

*La Comunicación interna y la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|             |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|-------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|             |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Retribución | Deteriorado | 5<br>4,5%            | 11<br>10,0% | 0<br>0,0%   | 16<br>14,5%   |
|             | Regular     | 0<br>0,0%            | 43<br>39,1% | 10<br>9,1%  | 53<br>48,2%   |
|             | Bueno       | 0<br>0,0%            | 11<br>10,0% | 30<br>27,3% | 41<br>37,3%   |
| Total       |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)

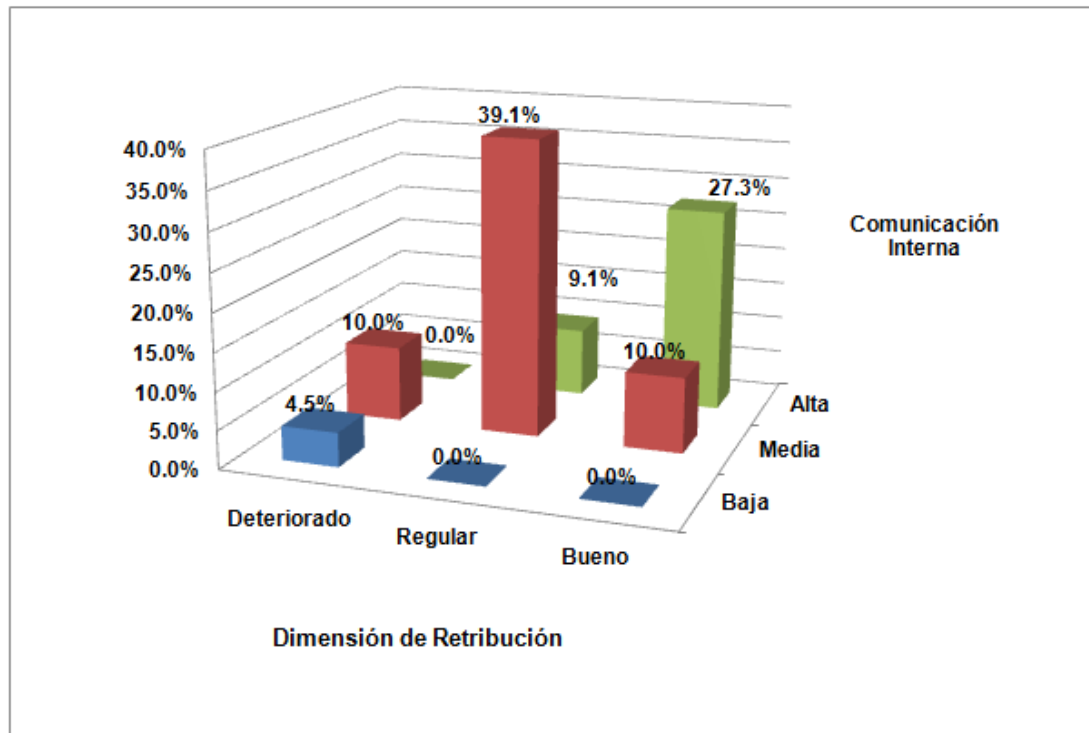


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la Retribución

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 5; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de regular el 39.1% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Tabla 11

*La Comunicación interna y la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|                |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|                |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Entorno Físico | Deteriorado | 2<br>1,8%            | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%   | 2<br>1,8%     |
|                | Regular     | 3<br>2,7%            | 54<br>49,1% | 10<br>9,1%  | 67<br>60,9%   |
|                | Bueno       | 0<br>0,0%            | 11<br>10,0% | 30<br>27,3% | 41<br>37,3%   |
| Total          |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)

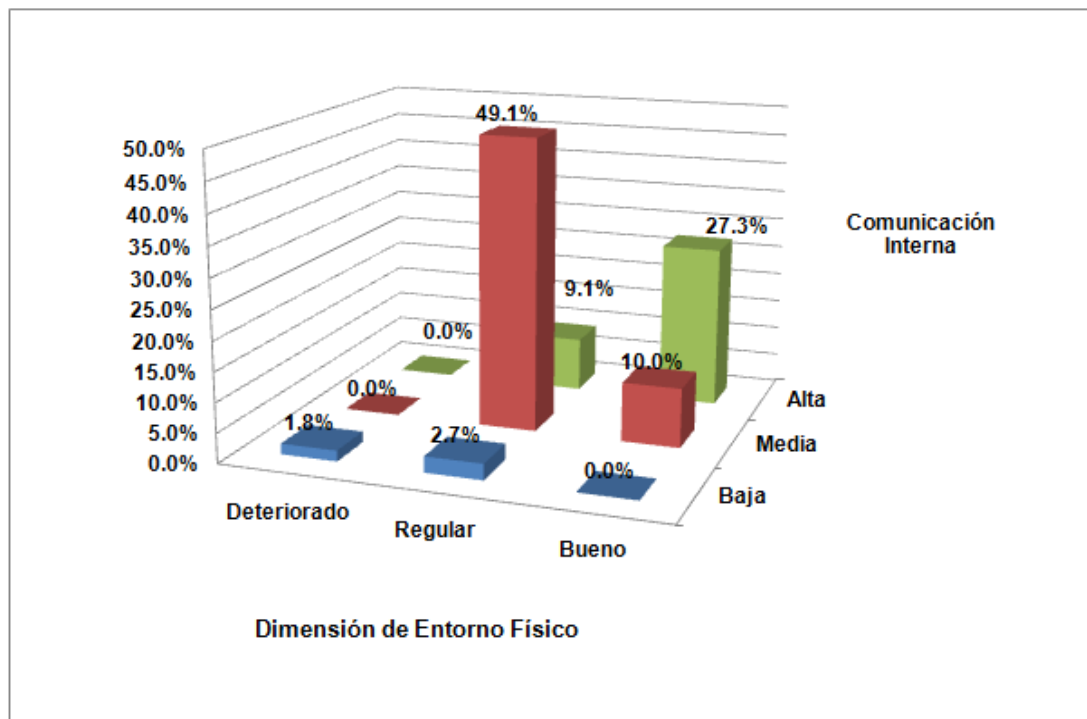


Figura 6. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y el entorno físico

Interpretación:

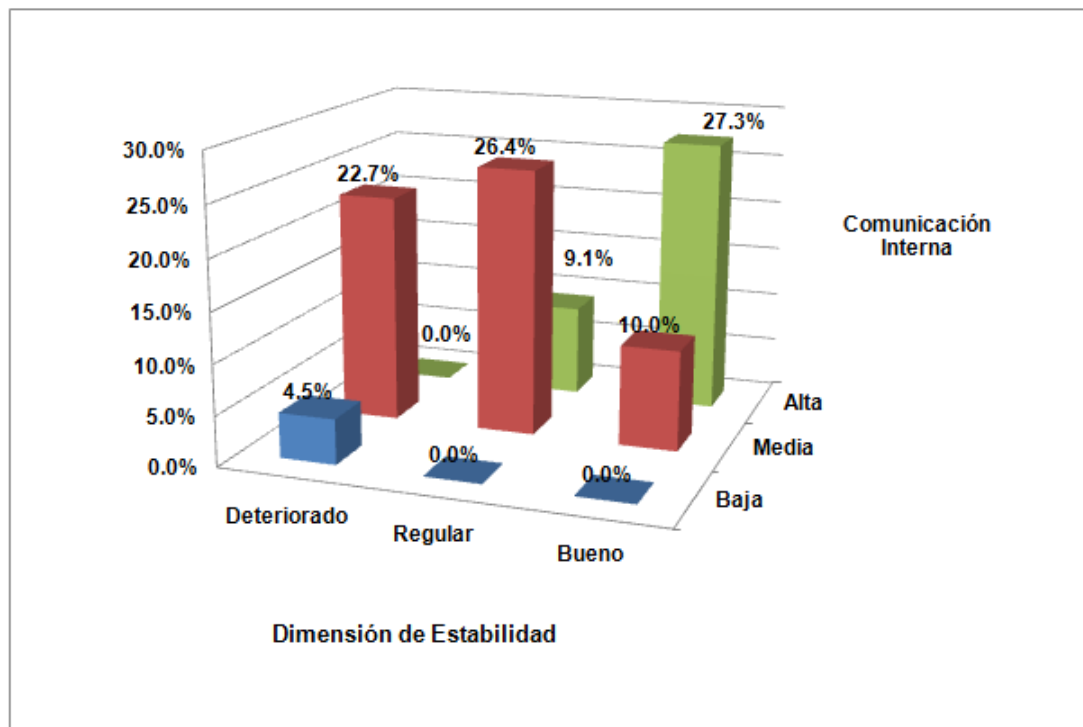
Como se observa en la tabla 11 y figura 6; la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 1.8% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de regular el 49.1% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Tabla 12

*La Comunicación interna y la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|             |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|-------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|             |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Estabilidad | Deteriorado | 5<br>4,5%            | 25<br>22,7% | 0<br>0,0%   | 30<br>27,3%   |
|             | Regular     | 0<br>0,0%            | 29<br>26,4% | 10<br>9,1%  | 39<br>35,5%   |
|             | Bueno       | 0<br>0,0%            | 11<br>10,0% | 30<br>27,3% | 41<br>37,3%   |
| Total       |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

*Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)*



*Figura 7. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y estabilidad*

Interpretación:

Como se observa en la tabla 12 y figura 7; la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de regular el 26.4% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Tabla 13

*La Comunicación interna y la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|              |             | Comunicación Interna |             |             | Total         |
|--------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|
|              |             | Baja                 | Media       | Alta        |               |
| Organización | Deteriorado | 5<br>4,5%            | 25<br>22,7% | 0<br>0,0%   | 30<br>27,3%   |
|              | Regular     | 0<br>0,0%            | 29<br>26,4% | 10<br>9,1%  | 39<br>35,5%   |
|              | Bueno       | 0<br>0,0%            | 11<br>10,0% | 30<br>27,3% | 41<br>37,3%   |
| Total        |             | 5<br>4,5%            | 65<br>59,1% | 40<br>36,4% | 110<br>100,0% |

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)

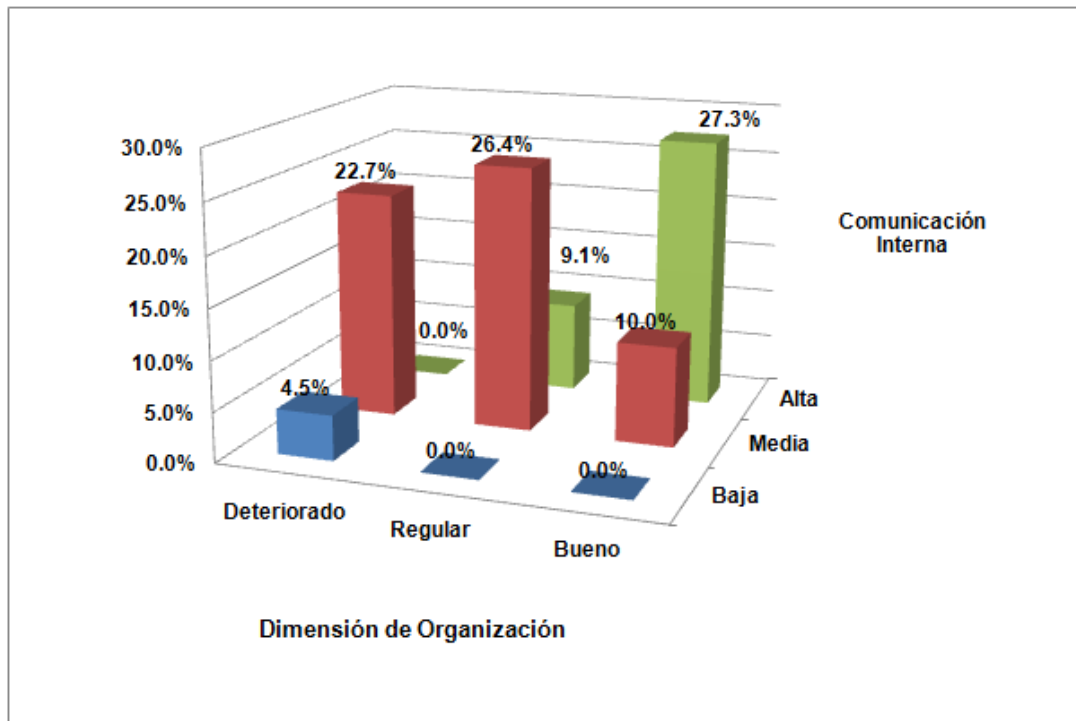


Figura 8. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la organización

#### Interpretación

Como se observa en la tabla 13 y figura 8; la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de regular el 26.4% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

### 3.2. Contrastación de la hipótesis

#### Hipótesis general

La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

#### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

Tabla 14

#### *Correlación gestión comunicación interna y ambiente laboral*

|                  |                            | Comunicación<br>Interna | Ambiente<br>Laboral |
|------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman  | Coeficiente de correlación | 1,000                   | ,544**              |
|                  | Sig. (bilateral)           | .                       | ,000                |
|                  | N                          | 110                     | 110                 |
|                  | Coeficiente de correlación | ,544**                  | 1,000               |
| Ambiente Laboral | Sig. (bilateral)           | ,000                    | .                   |
|                  | N                          | 110                     | 110                 |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.544 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.



### Hipótesis Específica 1

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

Tabla 15

#### *Correlación gestión comunicación interna y relaciones*

|                 |                      |                             | Comunicación<br>Interna | Relaciones |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coefficiente<br>correlación | de 1,000                | ,478**     |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000       |
|                 |                      | N                           | 110                     | 110        |
| Relaciones      |                      | Coefficiente<br>correlación | de ,478**               | 1,000      |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .          |
|                 |                      | N                           | 110                     | 110        |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.478 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Específica 2

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

Tabla 16

*Correlación gestión comunicación interna y retribución.*

|                 |                      |                            | Comunicación<br>Interna | Retribución |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coeficiente<br>correlación | de 1,000                | ,641**      |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                       | ,000        |
|                 |                      | N                          | 110                     | 110         |
| Retribución     |                      | Coeficiente<br>correlación | de ,641**               | 1,000       |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,000                    | .           |
|                 |                      | N                          | 110                     | 110         |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.641 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

### Hipótesis Específica 3

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

Tabla 17

#### *Correlación gestión comunicación interna y entorno físico*

|                      |                            | Comunicación<br>Interna | Entorno Físico |
|----------------------|----------------------------|-------------------------|----------------|
| Comunicación Interna | Coeficiente de correlación | 1,000                   | ,613**         |
|                      | Sig. (bilateral)           | .                       | ,000           |
|                      | N                          | 110                     | 110            |
| Entorno Físico       | Coeficiente de correlación | ,613**                  | 1,000          |
|                      | Sig. (bilateral)           | ,000                    | .              |
|                      | N                          | 110                     | 110            |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.613 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Específica 4

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

Tabla 18

#### *Correlación gestión comunicación interna y estabilidad*

|                 |                      |                             | Comunicación<br>Interna | Estabilidad |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coefficiente<br>correlación | de 1,000                | ,649**      |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000        |
|                 |                      | N                           | 110                     | 110         |
| Estabilidad     |                      | Coefficiente<br>correlación | de ,649**               | 1,000       |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .           |
|                 |                      | N                           | 110                     | 110         |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

### Hipótesis Específica 5

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

Tabla 19

#### *Correlación gestión comunicación interna y organización*

|                 |                      | Comunicación<br>Interna    | Organización |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coeficiente de correlación | 1,000        |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,649**       |
|                 |                      | N                          | ,000         |
| Organización    |                      | Coeficiente de correlación | 110          |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,649**       |
|                 |                      | N                          | ,000         |
|                 |                      |                            | 110          |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000 < 0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

## **IV. Discusión**

#### 4.1 Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.478 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es, Como se observa en la tabla 6 y figura 3; el ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 0.9% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado, el ambiente laboral en un nivel de regular el 45.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo, el ambiente laboral en un nivel bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.641 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en la Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de regular el 39.1% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de retribución del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.613 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es, la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 1.8% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de regular el 49.1% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 4, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es, la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de regular el 26.4% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo específico 5, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.649 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra



en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 4.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado; la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de regular el 26.4% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo; la dimensión de organización del ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.544 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; esto es, el ambiente laboral en un nivel de deteriorado el 0.9% de los trabajadores percibe una comunicación interna baja, por otro lado, el ambiente laboral en un nivel de regular el 45.5% de los trabajadores percibe una comunicación interna media. Así mismo, el ambiente laboral en un nivel de bueno el 27.3% de los trabajadores percibe una comunicación interna alta.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Beltrán (2010), puesto que coincide en afirmar que uno de los puntos más importantes para que la organización de una empresa funcione con total garantía es la comunicación interna. Sin comunicación es imposible que todos los miembros de la organización vayan en la misma dirección. Además, si esta no es la adecuada resultará imposible aunar los esfuerzos para que la empresa alcance el éxito, se inviabilizarán los planes y se oscurecerán los objetivos a alcanzar. Una de las modalidades más importantes

de comunicación en el seno de la empresa es la comunicación vertical ascendente, que es la que se forma verticalmente de abajo hacia arriba, es decir, se origina en los empleados y finaliza en los directivos. El fin de este tipo de comunicación es que los superiores conozcan los problemas de los trabajadores de primera mano, tanto sus quejas como sus ideas y sugerencias. Del mismo modo, gracias a la misma se consigue que los empleados se sientan parte de la organización.

Igualmente de los hallazgos encontrados en la presente investigación corrobora lo planteado por Venutolo (2010), puesto que coincide en afirmar que un buen ambiente laboral funciona como rueda que continuamente se va retroalimentando. Es decir, si los trabajadores están insatisfechos, y sienten que no aportan algo importante en sus labores, serán como una rueda que arrastra un resultado contraproducente en sus vidas, en este sentido además de delegar en pos de un buen ambiente, resalta que el director de una compañía debe generar unidad y confianza en sus trabajadores, expresando interés en sus vidas personales.

Así mismo la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho (2010), puesto que coincide en afirmar que la comunicación ha surgido en la organización respondiendo a las necesidades que se han ido presentado, ignorando la retroalimentación y la participación con elementos claves dentro de una organización inteligente y exitosa; en este sentido la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Cedaro, (2012), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna no sirve solo para informar a los empleados de las novedades de la empresa, de sus logros o de las decisiones tomadas. Hay que concebirlo de manera más amplia, es decir, que esos empleados puedan también comunicarse, dar a conocer sus opiniones, los problemas que tienen o aquello con lo que están contentos. De esta forma, la alta dirección podrá saber lo que ocurre realmente en la empresa y ello se consigue atendiendo a las personas que

en ella trabajan. Resumiendo, que exista una comunicación bidireccional y no solo descendente. Además, un trabajador contento e informado lo mostrará como tal fuera de la organización, lo que aportará una mejor imagen a la empresa. Si, por el contrario, los empleados están descontentos, lo harán notar fuera de la empresa y esto puede originar repercusiones en el público exterior. Este tipo de comunicación permite también transmitir los valores de la empresa, de tal forma que el equipo humano que la forma se sienta parte de ella y participe en la cultura organizacional.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Tuesta (2010), puesto que coincide en afirmar que los mecanismos de comunicación formal que son más utilizados en las instituciones públicas son: El memorando y paneles informativos, y como menos utilizados a los correos electrónicos, el teléfono, los circulares y otros, pero en cuanto a la comunicación informal hay cierta incidencia los rumores.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Pelaes (2010), puesto que coincide en afirmar que si bien no es necesario que todos los miembros que pertenecen a este grupo tengan una fuerte interacción y armonía entre ellos, lo cierto es que se destaca la importancia de un agradable ambiente de trabajo para la búsqueda, planificación y logro de los distintos objetivos laborales que hayan sido pactados, teniendo para ello un rol jerárquico que es asignado arbitrariamente por los mandatarios de una compañía o empresa. De este modo, se busca propiciar la comodidad del trabajador buscando aportar elementos que resulten en un trabajo mucho más

ameno y confortante, con la realización de actividades que busquen una mayor pro acción al trabajo en equipo, teniendo así mejores resultados y mayor rédito, además de lograr los objetivos en menor lapso de tiempo, con eficiencia y eficacia.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera:** En cuanto al objetivo 1, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.478, representó una moderada relación entre las variables.
- Segunda:** En cuanto al objetivo 2, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en la Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.641, representó una moderada relación entre las variables.
- Tercera:** En cuanto al objetivo 3, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en la Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.613, representó una moderada relación entre las variables.
- Cuarta:** En cuanto al objetivo 4, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en la Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.649, representó una moderada relación entre las variables.

- Quinta:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en la Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.649, representó una moderada relación entre las variables.
- Sexta:** En cuanto al objetivo general, la presente investigación demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.544, representó una moderada relación entre las variables.

## **VI. Recomendaciones**



## Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda fomentar las relaciones entre los trabajadores del Reniec, mediante charlas y talleres sobre humanismo y convivencia laboral, también fomentar también a través del departamento de bienestar actividades de confraternidad para mejorar la unión y la interrelación entre los mismos trabajadores.
- Segunda:** Se recomienda mejorar las retribuciones a través de capacitaciones de acuerdo al plan anual de capacitación de acuerdo a mérito y estipular premios de estímulo por productividad.
- Tercera:** Se recomienda mejorar en lo posible los ambientes físicos en relación a la ergonomía laboral de tal manera que el personal pueda laborar en las mejores condiciones posibles.
- Cuarta:** Se recomienda que en la inducción del personal ingresante se les proporcione toda la información sobre sus derechos y obligaciones laborales sobre todo lo concerniente a la estabilidad laboral.
- Quinta:** Se recomienda socializar a todos los trabajadores con el plan estratégico institucional a fin de que conozcan la misión, visión y valores de la entidad.
- Sexta:** Se recomienda la puesta en ejecución del plan de comunicaciones anual con la finalidad de mejorar la información que reciben los trabajadores sobre el quehacer institucional.

## **VII. Referencias bibliográficas**

## Referências Bibliográficas

- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Recuperado de: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_abril\\_2012/if\\_alfaro%20rodriguez\\_fiee.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_abril_2012/if_alfaro%20rodriguez_fiee.pdf).
- Allendes, Cevallos y Messano (2014). Tesis: Estudio comparativo de los patrones de comunicación, utilizado al interior de la pareja por tres grupos de personas residentes en la Quinta Región. Escuela de Psicología, Chile.
- Álvarez E. y Ortiz. (2012). Asesorías para el Diagnóstico e Intervención del Clima Organizacional. Trabajo de Grado, Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Javeriana. Colombia.
- Antezana, M. (2013). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-peruanas-2072289>
- Asuero, A. (2013). Los principales problemas derivados de una mala comunicación interna en las empresas. Recuperado de: <https://blog.zyncro.com/2013/03/28/los-principales-problemas-derivados-de-una-mala-comunicacion-interna-en-las-empresas/>
- Basto, S. (2014) .Barreras de comunicación. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/chaolin42/barreras-de-comunicacion>
- Beltrán, C. (2010). Tesis Doctoral: La gestión de la nueva comunicación interna. Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana. Universidad. Universitat Jaume I
- Blanca, P. (2016). Barreras de la comunicación. Recuperado de: <http://depsicologia.com/barreras-en-la-comunicacion/>

- Buenos Negocios (2016). 3 formas de comunicación interna en la empresa. Recuperado de: <http://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacion-interna-la-empresa>
- Camacho, A y Katime, A (2010). Colombia. Tesis: Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda.
- Camacho, Z. (2011). Relaciones Laborales Conceptos Generales y Tipología Internacional Por el autor: Georges Spyropoulos. Recuperado de: [http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.pe/2011/10/relaciones-laborales-conceptos\\_30.html](http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.pe/2011/10/relaciones-laborales-conceptos_30.html)
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducci%c3%93n%20a%20la%20investigaci%c3%93n%20en%20cc.ss.pdf>
- Cedaro, K (2012). Argentina. Tesis: Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas. Universidad Tecnológica Nacional.
- Cirigliano, C. (2014). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Contreras, J. (2104). Técnicas de recolección de información para un trabajo de investigación. Recuperado de: <http://metodelainv.blogspot.es/>
- Criollo, A. (2012). Justificación. Recuperado de: <http://andersoncriollo.blogspot.pe/2012/08/justificacion.html>
- Croci, J. (2015). Comunicación in-door. Recuperado de: <http://www.rppnet.com.ar/comunicacion-indoor.htm>
- Dayne, M. (2011). Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos. Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>

- Echegoyen, O. (2016). Diccionario de psicología científica y filosófica. Recuperado de: <http://www.e-torredabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>
- Ecured (2016). Barreras de la Comunicación. Recuperado de: [http://www.ecured.cu/Barrera\\_de\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n](http://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n)
- Emprende Pyme (2014). Componentes fundamentales del ambiente laboral. Recuperado de: <http://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>
- Feder, E. (2016). Concepto y definiciones de relaciones laborales. Recuperado de: <http://www.fder.edu.uy/contenido/rrii/contenido/curricular/intro/concepto-definiciones-rrii.pdf>
- Florido, J. (2012). Comunicación - Feedback y Retroalimentación. Recuperado de: <http://jfloridod.blogspot.pe/2012/05/comunicacion-feedback-y.html#!/2012/05/comunicacion-feedback-y.html>
- Gonzales, E. (2105). El ambiente laboral es un factor determinante en la productividad del trabajador. Recuperado de: <http://www.gerencie.com/el-ambiente-laboral-es-un-factor-determinante-en-la-productividad-del-trabajador.html>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Lucy, A. (2013). Patrones de comunicación en la vida familiar. Recuperado de: <https://escuelaparaaprenderaserfeliz.wordpress.com/2013/05/25/patrones-de-la-comunicacion-en-la-vida-familiar/>
- Martínez, M. (2015). Mejorar el clima laboral clave para el éxito empresarial. Recuperado de: <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/mejorar-el-clima-laboral-clave-para-el-exito-empresarial/>
- Master (2016). Entorno físico. Recuperado de: <http://www.mastermagazine.info/termino/4898.php>

- Mayo, D. (2014). Problemas internos en el ambiente laboral. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Megatareas (2016). Estabilidad Laboral. Recuperado de; <http://www.megatareas.com/doc/5805/Estabilidad-Laboral.html>
- Mendoza, A. (2010). Clima institucional y organizacional. Recuperado de: [http://recursoshumanosucvsi2011.blogspot.pe/2011/11/clima-institucional-y-organizacional\\_12.html](http://recursoshumanosucvsi2011.blogspot.pe/2011/11/clima-institucional-y-organizacional_12.html)
- Merlano, M.(2010). La comunicación interna en las organizaciones. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>
- Mundo Ejecutivo (2015). 5 características de un ambiente laboral positivo. Recuperado de: <http://mundoejecutivo.com.mx/management/2015/07/07/5-caracteristicas-clima-laboral-positivo>
- Naranjo, G. (2010). La Comunicación Interna. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/895/Comunicacion%20Interna.htm>
- Navarro, F. (2016). El concepto de medio ambiente de trabajo. Recuperado de: <http://www.ebah.com.br/content/abaaafzukaj/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- OIT (2010). La relación de trabajo. Recuperado de: [http://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS\\_165190/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_165190/lang-es/index.htm)
- Palermo, E. (2010). Comunicación Interna. Recuperado de: [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyectograduacion/archivos/57.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/57.pdf)
- Pedraza, E. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

- Pelaes, L. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. UNMSM. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Quero B. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cron Bach. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.
- Quispe, M. (2011). Tesis Doctoral: La valoración del personal sobre la comunicación interna. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.
- Rodríguez, G. (2015). Teorías de la comunicación organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Romero, A. (2012). How to Give Negative Feedback. Recuperado de: <http://www.skills2lead.com>
- Sánchez, R. (2012). Patrones y estilos de comunicación de pareja: Diseño de un inventario. Recuperado de: [http://www.um.es/sero/v19/v19\\_2/08-19\\_2.pdf](http://www.um.es/sero/v19/v19_2/08-19_2.pdf)
- Sanguino, P. (2010). Jurisprudencia. ¿Inamovilidad o estabilidad?. Recuperado de; <http://actualidadlaboral.com.ve/seccion/detalles/inamovilidad-o-estabilidad>
- Significado (2016). Retroalimentación. Recuperado de: <http://www.significados.com/retroalimentacion/>
- Thompson, I. (2010). Definición de Administración. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Thompson, I. (2015). Organización. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Tuesta, C. (2010). Tesis: Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo” del distrito de Zaña-Chiclayo. Universidad: Santo Toribio de Mogrovejo

- Vega, G. (2015). Gestión de retribuciones: “Una perspectiva estratégica. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/documents/1393006/2235488/Gestion-de-retribuciones-Una-perspectiva-estrategias.pdf>
- Venutolo, M. (2010). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y Medianas: el transporte vertical en la Ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina). Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Vera, A. (2012). Principales tipos de Investigación. Recuperado de: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Yajure, S. (2013). Estabilidad Laboral de acuerdo a la Lot. Recuperado de; <http://selvamyajure.blogspot.pe/2013/03/estabilidad-laboral-de-acuerdo-la-lot.html>



## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistència

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y AMBIENTE LABORAL EN EL RENIEC. SANTA BEATRIZ. LIMA. 2016.

AUTOR: Br .GLYZS QUINO WONG.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES                  |  |              |   |
|--|---|--|--|--|--------------|---|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Qué relación existe entre la Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de relaciones del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de retribución del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de entorno físico del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> | <b>Variable 1: Comunicación Interna.</b> |  |              |   |
|  |   |  | <b>Dimensiones</b>                       | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b> | <b>Niveles o rangos</b>   |
|  |   |  | Patrones de Comunicación                 | Manejo de información<br>Confianza<br>Medios de información          | 1-20         | Alta<br>(126-170)<br>Media<br>(80-125)<br>Baja<br>(34-79)           |
|  |   |  | Barreras de Comunicación                 | Sesgo de la información<br>Falta de seguridad<br>Relación escalonada | 21-29        |   |
|  |   |  | Retroalimentación                        | Manejo de la información<br>Seguridad<br>Buena explicación           | 30-34        |   |
|  |   |  | <b>Variable 2: Ambiente Laboral.</b>     |  |              |   |
|  |   |  | <b>Dimensiones</b>                       | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b> | <b>Niveles o rangos</b>   |
|  |   |  | Relaciones                               | Aceptación<br>Comodidad<br>Confianza.                                | 1-10         | Bueno<br>(148-200)<br>Regular<br>(94-147)<br>Deteriorado<br>(40-93) |
|  |   |  | Retribución                              | Satisfacción<br>Remuneración   | 11-20        |   |
|  |   |  | Entorno Físico                           | Adecuación<br>Dificultad   | 21-25        |   |
| Estabilidad  | Desempeño<br>Permanencia  | 26-30  |  |  |              |   |
| Organización   | Conocimiento<br>Entendimiento   | 31-40  |  |  |              |   |

|  |   |   |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|--|
| <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y al dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p>  | <p>Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y a la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> | <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de estabilidad del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p>  |  |  |  |  |
| <p>¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016?</p> | <p>Determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p>  | <p>La Comunicación interna se relaciona significativamente con la dimensión de organización del ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.</p> |  |  |  |  |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN  | POBLACION Y MUESTRA   | TECNICA E INSTRUMENTOS   | ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL   |
|---|---|--|---|
| <p><b>TIPO: BÁSICO</b><br/>Esta investigación es básica, según Zorrilla (1993, p. 43) este tipo de investigaciones se denomina también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.</p> <p><b>NIVEL: correlacional</b></p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p> | <p>La población es de 110 trabajadores administrativos de la RENIEC. Lima. 2016.</p> <p>La muestra es de 110 trabajadores administrativos de la RENIEC. Lima. 2016. Por tanto es una muestra censal o poblacional al ser la población igual a la muestra.</p> | <p>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA.<br/>INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA<br/>TÉCNICAS: TECNICA.<br/>AUTOR:GF. ASESORES<br/>AÑO: 2013.<br/>MONITOREO: AGOSTO 2016.<br/>ÁMBITO DE APLICACIÓN: RENIEC.<br/>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE; AMBIENTE LABORAL.<br/>INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AMBIENTE LABORAL.<br/>TÉCNICAS: TECNICA<br/>AUTOR: ACERO,Y<br/>AÑO: 2014.<br/>MONITOREO: AGOSTO 2016.<br/>ÁMBITO DE APLICACIÓN: RENIEC.<br/>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>Coefficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular "<math>\rho</math>", los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <div data-bbox="1431 459 1912 719" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}</math> </div> <p><math>\rho = rs</math></p> <p>Dónde:<br/> <math>\rho</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman<br/> <math>\sum</math> = Diferencia entre los rangos<br/> <math>d</math> = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.<br/> <math>n</math> = Número de parejas</p> <p>Nivel de Significación:<br/>         Si <math>p &lt; 0.05 \Rightarrow</math> Existe relación entre las variables<br/>         Si <math>p &gt; 0.05 \Rightarrow</math> No existe relación entre las variables</p> |

**Anexo 2**  
**Instrumentos**  
**Cuestionario de Comunicación Interna. Variable**

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la comunicación interna, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

|    | <b>DIMENSION DE PATRONES DE COMUNICACIÓN.</b>   | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> | <b>Nunca</b> |
|----|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 1  | Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.  |                |                     |                |                   |              |
| 2  | La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.                    |                |                     |                |                   |              |
| 3  | Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.                                  |                |                     |                |                   |              |
| 4  | Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.   |                |                     |                |                   |              |
| 5  | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.  |                |                     |                |                   |              |
| 6  | La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. |                |                     |                |                   |              |
| 7  | La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                           |                |                     |                |                   |              |
| 8  | Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.   |                |                     |                |                   |              |
| 9  | Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.                           |                |                     |                |                   |              |
| 10 | Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.   |                |                     |                |                   |              |
| 11 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.   |                |                     |                |                   |              |
| 12 | La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.           |                |                     |                |                   |              |
| 13 | Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o  |                |                     |                |                   |              |

|    |   |                |                     |                |                   |              |
|----|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
|    | procedimientos de trabajo.  |                |                     |                |                   |              |
| 14 | Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.  |                |                     |                |                   |              |
| 15 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho. |                |                     |                |                   |              |
| 16 | Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.  |                |                     |                |                   |              |
| 17 | La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                   |                |                     |                |                   |              |
| 18 | Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.                                   |                |                     |                |                   |              |
| 19 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.                                 |                |                     |                |                   |              |
| 20 | La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable   |                |                     |                |                   |              |
|    | <b>DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> | <b>Nunca</b> |
| 21 | Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.                            |                |                     |                |                   |              |
| 22 | La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato                |                |                     |                |                   |              |
| 23 | Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.                               |                |                     |                |                   |              |
| 24 | Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.                    |                |                     |                |                   |              |
| 25 | La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.                                  |                |                     |                |                   |              |
| 26 | En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.                       |                |                     |                |                   |              |
| 27 | Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.   |                |                     |                |                   |              |
| 28 | Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.                       |                |                     |                |                   |              |
| 29 | 1. En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.            |                |                     |                |                   |              |

|           | <b>DIMENSION DE RETROALIMENTACION</b>   | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> |  |
|-----------|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--|
| <b>30</b> | La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.                  |                |                     |                |                   |  |
| <b>31</b> | En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras. |                |                     |                |                   |  |
| <b>32</b> | La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.                                 |                |                     |                |                   |  |
| <b>33</b> | Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.  |                |                     |                |                   |  |
| <b>34</b> | En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.   |                |                     |                |                   |  |

## Encuesta de Ambiente Laboral. Variable

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta el ambiente laboral en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

|           | <b>DIMENSIÓN: RELACIONES</b>   | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----------|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| <b>1</b>  | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones                            |         |              |         |            |       |
| <b>2</b>  | Soy aceptado por mi Grupo de Trabajo   |         |              |         |            |       |
| <b>3</b>  | Los miembros del Grupo son distantes conmigo                                     |         |              |         |            |       |
| <b>4</b>  | Mi Grupo de Trabajo me hace sentir incomodo                                      |         |              |         |            |       |
| <b>5</b>  | El Grupo de Trabajo valora mis aportes   |         |              |         |            |       |
| <b>6</b>  | Mi Jefe crea una Atmósfera de confianza en el Grupo de Trabajo                   |         |              |         |            |       |
| <b>7</b>  | El Jefe es mal Educado.  |         |              |         |            |       |
| <b>8</b>  | Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.                              |         |              |         |            |       |
| <b>9</b>  | Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias                               |         |              |         |            |       |
| <b>10</b> | El Jefe desconfía del Grupo de Trabajo.  |         |              |         |            |       |
|           | <b>DIMENSIÓN: RETRIBUCION</b>  | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca |
| <b>11</b> | Entiendo bien los Beneficios que tengo en la Institución                         |         |              |         |            |       |
| <b>12</b> | Los Beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis Necesidades. |         |              |         |            |       |
| <b>13</b> | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial                                      |         |              |         |            |       |
| <b>14</b> | Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución           |         |              |         |            |       |
| <b>15</b> | Los servicios de Salud que recibo en la Institución son deficientes              |         |              |         |            |       |
| <b>16</b> | Realmente me interesa el futuro de la Institución                                |         |              |         |            |       |
| <b>17</b> | Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.       |         |              |         |            |       |
| <b>18</b> | Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución                              |         |              |         |            |       |
| <b>19</b> | Sin remuneración no trabajo Horas Extra.   |         |              |         |            |       |



|    |   |                |                     |                |                   |              |
|----|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 20 | Sería más feliz en otra Institución   |                |                     |                |                   |              |
|    | <b>DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> | <b>Nunca</b> |
| 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo                      |                |                     |                |                   |              |
| 22 | El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.                      |                |                     |                |                   |              |
| 23 | El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo. |                |                     |                |                   |              |
| 24 | Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo           |                |                     |                |                   |              |
| 25 | La iluminación del Área de trabajo es deficiente                            |                |                     |                |                   |              |
|    | <b>DIMENSIÓN: ESTABILIDAD</b>   | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> | <b>Nunca</b> |
| 26 | La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.        |                |                     |                |                   |              |
| 27 | La Institución brinda Estabilidad Laboral                                   |                |                     |                |                   |              |
| 28 | La Institución contrata personal por Terceros.                              |                |                     |                |                   |              |
| 29 | La permanencia en el cargo depende de preferencias personales               |                |                     |                |                   |              |
| 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.                    |                |                     |                |                   |              |
|    | <b>DIMENSIÓN: ORGANIZACION</b>  | <b>Siempre</b> | <b>Casi Siempre</b> | <b>A Veces</b> | <b>Casi Nunca</b> | <b>Nunca</b> |
| 31 | Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.             |                |                     |                |                   |              |
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas                        |                |                     |                |                   |              |
| 33 | Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las metas        |                |                     |                |                   |              |
| 34 | Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución              |                |                     |                |                   |              |
| 35 | Las metas de la Institución son poco entendibles                            |                |                     |                |                   |              |
| 36 | El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.                          |                |                     |                |                   |              |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 37 | Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.               |  |  |  |  |  |
| 38 | Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente. |  |  |  |  |  |
| 39 | Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.       |  |  |  |  |  |
| 40 | Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.        |  |  |  |  |  |

### Anexo 3 Validez

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA. VARIABLE 1.**

| N° | DIMENSIONES / Items   | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |    |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|----|
|    |   | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No | SI          | No |
| 1  | MI superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 2  | La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 3  | Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.                                  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 4  | Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 5  | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 6  | La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 7  | La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 8  | Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 9  | Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 10 | MI superior inmediato me da más información de la que puedo usar.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 11 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 12 | La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 13 | Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 14 | Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 15 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 16 | MI superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 17 | La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                             | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 18 | Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 19 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |
| 20 | La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |    |

|    |   | BARRERAS DE LA COMUNICACION |    |    |    | DE RETROALIMENTACION |    |    |    |
|----|---|-----------------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|
|    |   | SI                          | No | SI | No | SI                   | No | SI | No |
| 21 | Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.                                    | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 22 | La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato                        | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 23 | Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.                                       | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 24 | Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.                            | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 25 | La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.  | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 26 | En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.                               | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 27 | Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.   | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 28 | Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.                               | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 29 | En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.                       | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 30 | La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.                  | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 31 | En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras. | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 32 | La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.                                 | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 33 | Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.  | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |
| 34 | En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.   | X                           |    | X  |    | X                    |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Apellidos y nombre s del evaluado: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO

22 de Setiembre del 2016

- 1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL. VARIABLE 2

| Nº                    | DIMENSIONES / ítems  | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----------------------|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
|                       |  | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| <b>RELACIONES</b>     |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 1                     | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones                            | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 2                     | Soy aceptado por mi grupo de trabajo   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 3                     | Los miembros del grupo son distantes conmigo                                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 4                     | Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 5                     | El grupo de trabajo valora mis aportes   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 6                     | Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 7                     | El jefe es mal educado.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 8                     | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 9                     | Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias                               | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 10                    | El jefe desconfía del grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>RETRIBUCIÓN</b>    |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 11                    | Entiendo bien los beneficios que tengo en la Institución                         | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| 12                    | Los beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis necesidades. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 13                    | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 14                    | Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 15                    | Los servicios de salud que recibo en la Institución son deficientes              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 16                    | Realmente me interesa el futuro de la Institución                                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 17                    | Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.       | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 18                    | Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 19                    | Sin remuneración no trabajo horas extras.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 20                    | Sería más feliz en otra Institución  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ENTORNO FISICO</b> |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 21                    | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo                           | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| 22                    | El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 23                    | El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 24                    | Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 25                    | La iluminación del área de trabajo es deficiente                                 | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ESTABILIDAD</b>    |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 26                    | La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.             | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| 27                    | La Institución brinda estabilidad laboral  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 28                    | La Institución contrata personal por terceros.                                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 29                    | La permanencia en el cargo depende de preferencias personales                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 30                    | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.                         | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>   |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 31                    | Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.                  | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |

|    |   |   |  |  |  |   |  |  |
|----|---|---|--|--|--|---|--|--|
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas                          | X |  |  |  | X |  |  |
| 33 | Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas          | X |  |  |  | X |  |  |
| 34 | Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución                | X |  |  |  | X |  |  |
| 35 | Las metas de la Institución son poco entendibles                              | X |  |  |  | X |  |  |
| 36 | El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.                            | X |  |  |  | X |  |  |
| 37 | Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.               | X |  |  |  | X |  |  |
| 38 | Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente. | X |  |  |  | X |  |  |
| 39 | Cuando las cosas salen mal los servicios son rápidos en culpar a otros.       | X |  |  |  | X |  |  |
| 40 | Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.        | X |  |  |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

22 de Setiembre del 2016

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818  
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO



<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA. VARIABLE 1.

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
|    |   | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| 1  | <b>PATRONES DE COMUNICACIÓN.</b><br>Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.            | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 2  | La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 3  | Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.                                  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 4  | Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 5  | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 6  | La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 7  | La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 8  | Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 9  | Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 10 | Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 11 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 12 | La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 13 | Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 14 | Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 15 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 16 | Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 17 | La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                             | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 18 | Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 19 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 20 | La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |

| BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN |   | SI        | No        | SI        | No        | SI        | No        |
|-----------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 21                          | Oblengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.                                    | X         |           | X         |           | X         |           |
| 22                          | La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato                        | X         |           | X         |           | X         |           |
| 23                          | Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.                                       | X         |           | X         |           | X         |           |
| 24                          | Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.                            | X         |           | X         |           | X         |           |
| 25                          | La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.  | X         |           | X         |           | X         |           |
| 26                          | En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.                               | X         |           | X         |           | X         |           |
| 27                          | Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.   | X         |           | X         |           | X         |           |
| 28                          | Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.                               | X         |           | X         |           | X         |           |
| 29                          | En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.                       | X         |           | X         |           | X         |           |
| <b>DE RETROALIMENTACION</b> |   | <b>SI</b> | <b>No</b> | <b>SI</b> | <b>No</b> | <b>SI</b> | <b>No</b> |
| 30                          | La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.                  | X         |           | X         |           | X         |           |
| 31                          | En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras. | X         |           | X         |           | X         |           |
| 32                          | La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.                                 | X         |           | X         |           | X         |           |
| 33                          | Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.  | X         |           | X         |           | X         |           |
| 34                          | En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.   | X         |           | X         |           | X         |           |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA 22 de Setiembre del 2016

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL. VARIABLE 2

| N°                    | DIMENSIONES / Items  | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|-----------------------|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
|                       |  | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| <b>RELACIONES</b>     |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 1                     | Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones                            | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 2                     | Soy aceptado por mi grupo de trabajo   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 3                     | Los miembros del grupo son distantes conmigo                                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 4                     | Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 5                     | El grupo de trabajo valora mis aportes   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 6                     | Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 7                     | El jefe es mal educado.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 8                     | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 9                     | Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias                               | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 10                    | El jefe desconfía del grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>RETribUCIÓN</b>    |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 11                    | Entiendo bien los beneficios que tengo en la Institución                         | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 12                    | Los beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis necesidades. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 13                    | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 14                    | Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 15                    | Los servicios de salud que recibo en la Institución son deficientes              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 16                    | Realmente me interesa el futuro de la Institución                                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 17                    | Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.       | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 18                    | Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 19                    | Sin remuneración no trabajo horas extras.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 20                    | Sería más feliz en otra Institución  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ENTORNO FISICO</b> |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 21                    | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 22                    | El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 23                    | El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 24                    | Es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 25                    | La Iluminación del área de trabajo es deficiente                                 | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ESTABILIDAD</b>    |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 26                    | La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.             | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 27                    | La Institución brinda estabilidad laboral  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 28                    | La Institución contrata personal por terceros.                                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 29                    | La permanencia en el cargo depende de preferencias personales                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 30                    | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.                         | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>   |  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 31                    | Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.                  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |

|    |   |   |  |  |  |  |   |  |  |
|----|---|---|--|--|--|--|---|--|--|
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas                          | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 33 | Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas          | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 34 | Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución                | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 35 | Las metas de la Institución son poco entendibles                              | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 36 | El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.                            | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 37 | Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.               | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 38 | Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente. | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 39 | Cuando las cosas salen mal los servicios son rápidos en culpar a otros.       | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 40 | Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.        | X |  |  |  |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

22 de Setiembre del 2016

  
 IICV  
 INSTITUTO  
 VENEZOLANO  
 DE INVESTIGACIONES  
 CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS  
 Dr. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
 JUEZ EVALUADOR

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA. VARIABLE 1.**

| N° | DIMENSIONES / Items   | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
|    |   | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
| 1  | <b>PATRONES DE COMUNICACIÓN.</b><br>Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.            | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 2  | La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 3  | Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.                                  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 4  | Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 5  | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 6  | La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 7  | La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 8  | Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 9  | Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 10 | Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 11 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 12 | La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 13 | Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 14 | Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 15 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 16 | Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 17 | La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.                             | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 18 | Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 19 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 20 | La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |

| BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN |   | SI | No | SI | No | SI | No |
|-----------------------------|---|----|----|----|----|----|----|
| 21                          | Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.                                    | X  |    | X  |    | X  |    |
| 22                          | La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato                        | X  |    | X  |    | X  |    |
| 23                          | Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.                                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| 24                          | Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.                            | X  |    | X  |    | X  |    |
| 25                          | La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 26                          | En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.                               | X  |    | X  |    | X  |    |
| 27                          | Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.   | X  |    | X  |    | X  |    |
| 28                          | Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.                               | X  |    | X  |    | X  |    |
| 29                          | En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.                       | X  |    | X  |    | X  |    |
| <b>DE RETROALIMENTACIÓN</b> |   | SI | No | SI | No | SI | No |
| 30                          | La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.                  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 31                          | En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras. | X  |    | X  |    | X  |    |
| 32                          | La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.                                 | X  |    | X  |    | X  |    |
| 33                          | Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.  | X  |    | X  |    | X  |    |
| 34                          | En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.   | X  |    | X  |    | X  |    |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen

22 de Setiembre del 2016

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL. VARIABLE 2

| Nº | DIMENSIONES / items  | Claridad <sup>1</sup> |    | Pertinencia <sup>2</sup> |    | Relevancia <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
|    |  | SI                    | No | SI                       | No | SI                      | No |             |
|    | <b>RELACIONES</b>  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 1  | Los miembros del grupo llenan en cuenta mis opiniones                            | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 2  | Soy aceptado por mi grupo de trabajo   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 3  | Los miembros del grupo son distantes conmigo                                     | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 4  | Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 5  | El grupo de trabajo valora mis aportes   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 6  | Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 7  | El jefe es mal educado.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 8  | Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 9  | Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias                               | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 10 | El jefe desconfía del grupo de trabajo.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
|    | <b>RETRIBUCIÓN</b>   |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 11 | Entiendo bien los beneficios que tengo en la Institución                         | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 12 | Los beneficios de Salud que recibo en la Institución satisfacen mis necesidades. | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 13 | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial                                      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 14 | Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 15 | Los servicios de salud que recibo en la Institución son deficientes              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 16 | Realmente me interesa el futuro de la Institución                                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 17 | Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.       | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 18 | Me avergüenzo decir que soy parte de la Institución                              | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 19 | Sin remuneración no trabajo horas extras.  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 20 | Sería más feliz en otra Institución  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
|    | <b>ENTORNO FISICO</b>  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 21 | Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 22 | El ambiente Físico de mi Sitio de Trabajo es adecuado.                           | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 23 | El entorno Físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.      | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 24 | Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo                | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 25 | La iluminación del área de trabajo es deficiente                                 | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
|    | <b>ESTABILIDAD</b>   |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 26 | La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.             | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 27 | La Institución brinda estabilidad laboral  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 28 | La Institución contrata personal por terceros.                                   | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 29 | La permanencia en el cargo depende de preferencias personales                    | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
| 30 | De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.                         | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |
|    | <b>ORGANIZACIÓN</b>  |                       |    |                          |    |                         |    |             |
| 31 | Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.                  | X                     |    | X                        |    | X                       |    |             |

|    |   |   |  |  |  |  |   |  |  |
|----|---|---|--|--|--|--|---|--|--|
| 32 | Conozco bien como la empresa está logrando sus metas                          | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 33 | Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas          | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 34 | Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución                | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 35 | Las metas de la Institución son poco entendibles                              | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 36 | El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.                            | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 37 | Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.               | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 38 | Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente. | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 39 | Cuando las cosas salen mal los servicios son rápidos en culpar a otros.       | X |  |  |  |  | X |  |  |
| 40 | Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros.        | X |  |  |  |  | X |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):       SUFICIENCIA      

Opinión de aplicabilidad:       Aplicable [ X ]       No aplicable [ ]       22 de Setiembre del 2016      

Apellidos y nombre s del juez evaluador:       VERTIZ OSORES JOAQUIN      

Especialidad del evaluador:       DOCTOR      

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimen

Anexo 4

Base de datos

| N° | AMBIENTE LABORAL |   |   |   |   |   |   |   |   |    |             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |                |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | Relaciones       |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Retribución |   |   |   |   |   |   |   |   |   | Entorno Físico |   |   |   |   |   | Estabilidad |   |   |   |   |   | Organización |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2              | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2            | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1  | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |
| 2  | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |
| 3  | 4                | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2           | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5              | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5           | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1            | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | 3                | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2              | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2           | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3            | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | 4                | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3  | 2           | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3              | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2           | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2            | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | 4                | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4              | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4           | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4            | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | 4                | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2           | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5              | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5           | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1            | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | 3                | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3              | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3           | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1            | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 | 4                | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2              | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3           | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5            | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25 | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | 3                | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3              | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3           | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1            | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 28 | 4                | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4  | 3           | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5              | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 29 | 3                | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4           | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3              | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2            | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 30 | 4                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3           | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 31 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 32 | 3                | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3              | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5           | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |
| 33 | 4                | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2           | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2              | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3           | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5            | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |









| N° | COMUNICACIÓN INTERNA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |
|----|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
|    | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |   |   |   |   |
| 1  | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |   |
| 2  | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |   |
| 3  | 4                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4 | 1 | 1 |   |
| 4  | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 5  | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3 | 3 | 3 |   |
| 6  | 1                    | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 7  | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 8  | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 9  | 3                    | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2 | 3 | 3 |   |
| 10 | 3                    | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 11 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |   |
| 12 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 3 |   |
| 13 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4 | 1 | 1 |   |
| 14 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 15 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 16 | 1                    | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 17 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 18 | 4                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3 | 3 |   |   |
| 19 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 20 | 3                    | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3 | 3 | 3 |   |
| 21 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 22 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 23 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4 | 1 | 1 |   |
| 24 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 26 | 1                    | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 27 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 28 | 4                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3 | 3 | 3 |   |
| 29 | 1                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 30 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 31 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4 | 1 | 1 |   |
| 34 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 36 | 1                    | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 37 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3 | 3 | 3 |   |
| 39 | 3                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2  | 1  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 40 | 3                    | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 43 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 4 | 1 | 1 |   |
| 45 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 2                    | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 47 | 1                    | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4                    | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 4                    | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3 | 3 | 3 |   |
| 50 | 3                    | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3                    | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 1  | 2 | 1 | 2 |   |
| 52 | 3                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |   |   |



| AMBIENTE LABORAL PILOTO |            |   |   |   |   |   |   |   |   |             |   |   |   |   |   |   |   |   |                |   |   |             |   |   |              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|---|---|-------------|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N.º                     | Relaciones |   |   |   |   |   |   |   |   | Retribución |   |   |   |   |   |   |   |   | Entorno Físico |   |   | Estabilidad |   |   | Organización |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2              | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2            | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
|                         | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2              | 2 | 2 | 2           | 2 | 2 | 2            | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 1                       | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3           | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4              | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3            | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |
| 2                       | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3              | 3 | 3 | 5           | 5 | 3 | 2            | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |   |
| 3                       | 4          | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2           | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3              | 2 | 5 | 5           | 3 | 2 | 2            | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 4                       | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3              | 3 | 4 | 3           | 3 | 3 | 2            | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 5                       | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 6                       | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2              | 3 | 3 | 2           | 4 | 3 | 2            | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 7                       | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2           | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3              | 3 | 4 | 3           | 3 | 3 | 2            | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 8                       | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 9                       | 4          | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3           | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2              | 3 | 3 | 4           | 2 | 3 | 2            | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |   |
| 10                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3              | 3 | 4 | 3           | 3 | 4 | 2            | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 11                      | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3           | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4              | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3            | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 12                      | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3           | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4              | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3            | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 13                      | 4          | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4              | 3 | 2 | 5           | 5 | 3 | 2            | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |
| 14                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 15                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 16                      | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2              | 3 | 3 | 2           | 4 | 3 | 2            | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 17                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |   |
| 18                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 19                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 20                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 21                      | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3           | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4              | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3            | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 22                      | 3          | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3           | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4              | 3 | 3 | 3           | 5 | 5 | 3            | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 |
| 23                      | 4          | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4              | 3 | 2 | 5           | 5 | 3 | 2            | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |
| 24                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 25                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 26                      | 3          | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2              | 3 | 3 | 2           | 4 | 3 | 2            | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |   |   |
| 27                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 28                      | 4          | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4           | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3              | 3 | 5 | 5           | 5 | 5 | 2            | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 |   |
| 29                      | 3          | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4           | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4              | 3 | 3 | 3           | 3 | 3 | 2            | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |
| 30                      | 4          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3           | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3              | 3 | 3 | 4           | 3 | 3 | 3            | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 |

| N° | COMUNICACIÓN INTERNA PILOTO |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |   |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |   |   |
| 1  | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 3 |
| 2  | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4 | 3 |
| 3  | 4                           | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1 |   |
| 4  | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 5  | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 |   |
| 6  | 1                           | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  |   |   |
| 7  | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |   |   |
| 8  | 4                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  |   |   |
| 9  | 3                           | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 10 | 3                           | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3 |   |
| 11 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 |   |
| 12 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 |   |
| 13 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  |   |   |
| 14 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 15 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 |   |
| 16 | 1                           | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  |   |   |
| 17 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 18 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 19 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 20 | 3                           | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3 |   |
| 21 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 |   |
| 22 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3 |   |
| 23 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 4  | 1  | 1  |   |   |
| 24 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 25 | 2                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 |   |
| 26 | 1                           | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 27 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 28 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3 |   |
| 29 | 1                           | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1  | 5  | 3  | 5  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |
| 30 | 4                           | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3 |   |

## Anexo 5 Autorización

  
 DIRECCIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ  
 MAPO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAP DE GPMU

Lima, 08 septiembre de 2016

**OFICIO N° 000522 -2016/GPRC/SGPRC/RENIEC**

Sra.

**Glyzs Quino Wong**

Presente -

**Asunto :** Autorización para realizar las encuestas al personal de la SGPRC, como instrumento de la tesis de Magister.

**Referencia :** Carta S/N (01SEP2016)

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle con relación al asunto de la referencia, nuestro apoyo a su solicitud, en aras de la formación de nuevos gestores que contribuyan al desarrollo de la Gestión Pública en beneficio de las instituciones de la sociedad organizada, por ello, se acepta su solicitud y se autoriza la realización de la encuesta como instrumento para la tesis de magister "Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec."

En ese sentido, mucho agradeceré nos haga llegar las conclusiones finales de su tesis y las recomendaciones que nos permitan brindar una mejor calidad en la gestión de las funciones que desarrolla esta Dirección.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi estima y especial consideración.

Atentamente,

  
 LIC. RAFAEL DOMÍNGO RESTA  
 Sub Gerente de Seguimiento  
 de Magister (C) y  
 Gerente de Asesoría de Recursos Humanos  
 REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
 -RENIEC-  
 www.reniec.gob.pe

## **Anexo 6**

### **Artículo científico**

#### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

##### **1. TÍTULO**

Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **2. AUTOR**

Glyzs Quino Wong

gquinow@hotmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

##### **3. RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016; constituido por 110 trabajadores administrativos del RENIEC. Lima. 2016, la muestra considera a toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Comunicación interna y Ambiente laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Comunicación Interna en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y la Encuesta de Ambiente Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la comunicación interna y el ambiente laboral en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

##### **4. PALABRAS CLAVE**

Comunicación interna y Ambiente laboral.



## **5. ABSTRACT**

This research was general objective to determine what relationship exists between internal communication and working environment in Reniec. Santa Beatriz. Lime. 2016; consisting of 110 administrative workers RENIEC. Lime. 2016, the exhibition considers the whole population, which has been used variables: internal communication and work environment.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design casual level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Survey of Internal Communication at the scale Likert (always, often, sometimes, rarely, never) and the Survey of Work Environment in the Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), who provided information about internal communication and the working environment in its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: The internal communication is significantly related to the work environment in the Reniec. Santa Beatriz. Lime. 2016.

## **6. KEYWORDS**

Internal communication and work environment.

## **7. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado: Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016. Fue desarrollado con un diseño no experimental de nivel casual, tuvo como punto de partida relación entre la comunicación interna y el ambiente laboral. La presente investigación consta de VI capítulos los cuales son detallados a continuación. Estos son: Capítulo I Constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y la fundamentación científica, el marco conceptual, el planteamiento del problema, que comprende el problema de investigación, formulación del problema, que son interrogantes a los cuales responde la investigación; Hipótesis; objetivos de la investigación; En el Capítulo 2: Se presenta el marco metodológico, que comprende las variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo 3: Se presentan los resultados de la investigación, los mismos que dan cuenta de los hallazgos logrados con sus

respectivos análisis. En el Capítulo 4: Se procede a la discusión de los resultados de la investigación. En el Capítulo 5: Se exponen a las conclusiones a las cuales arribó investigación. En el Capítulo 6: Se detallan las recomendaciones que se brindan. En el Capítulo 7: Se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

## 8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel casual, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Encuesta de Comunicación Interna en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y la Encuesta de Ambiente Laboral en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca de la comunicación interna y el ambiente laboral en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

## 9. RESULTADOS

Describen narrativamente los hallazgos del estudio como el análisis estadístico e interpretación de datos y la prueba de hipótesis.

### Hipótesis general

La Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

### Hipótesis Nula

La Comunicación interna no se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016

Tabla 1

*Correlación gestión comunicación interna y ambiente laboral*

|                 |                      | <b>Correlaciones</b>                                |                       |
|-----------------|----------------------|---|-----------------------|
|                 |                      | Comunicación<br>Interna                             | Ambiente<br>Laboral   |
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coeficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>110     |
|                 | Ambiente Laboral     | Coeficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,544**<br>,000<br>110 |
|                 |                      |   | ,544**<br>,000<br>110 |
|                 |                      |   | 1,000<br>.<br>110     |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 2

*La Comunicación interna en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Baja       | 5          | 4,5               | 4,5                  |
|         | Media      | 65         | 59,1              | 63,6                 |
|         | Alta       | 40         | 36,4              | 100,0                |
|         | Total      | 110        | 100,0             | 100,0                |

*Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna (Anexo 2)*

Tabla 3

*El ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|         | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Deteriorado | 1          | ,9                | ,9                   |
|         | Regular     | 64         | 58,2              | 59,1                 |
|         | Bueno       | 45         | 40,9              | 100,0                |
|         | Total       | 110        | 100,0             | 100,0                |

*Fuente: Cuestionario de Ambiente Laboral (Anexo 2)*

Tabla 4

*La Comunicación y el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.*

|                  |             | Comunicación Interna |       |       | Total  |
|------------------|-------------|----------------------|-------|-------|--------|
|                  |             | Baja                 | Media | Alta  |        |
| Ambiente Laboral | Deteriorado | 1                    | 0     | 0     | 1      |
|                  |             | 0,9%                 | 0,0%  | 0,0%  | 0,9%   |
|                  | Regular     | 4                    | 50    | 10    | 64     |
|                  |             | 3,6%                 | 45,5% | 9,1%  | 58,2%  |
|                  | Bueno       | 0                    | 15    | 30    | 45     |
|                  |             | 0,0%                 | 13,6% | 27,3% | 40,9%  |
| Total            |             | 5                    | 65    | 40    | 110    |
|                  |             | 4,5%                 | 59,1% | 36,4% | 100,0% |

*Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna y Ambiente Laboral (Anexo 2)*

## 10. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho (2010) , puesto que coincide en afirmar que la comunicación ha surgido en la organización respondiendo a las necesidades que se han ido presentado, ignorando la retroalimentación y la participación con elementos claves dentro de una organización inteligente y exitosa; en este sentido la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo

dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

## **11. CONCLUSIONES**

En cuanto a la Hipótesis general, se demuestra que la Comunicación interna se relaciona significativamente con el ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016.

## **12. REFERENCIAS**

- Camacho, A y Katime, A (2010). Colombia. Tesis: Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan. Santa Marta. Universidad Sergio Arboleda.
- Emprende Pyme (2014). Componentes fundamentales del ambiente laboral. Recuperado de: <http://www.emprendepyme.net/componentes-fundamentales-del-clima-laboral.html>
- Quispe, M. (2011). Tesis Doctoral: La valoración del personal sobre la comunicación interna. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Glyzs Quino Wong, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 09852727, con el artículo titulado:

“Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec. Santa Beatriz. Lima. 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha:

Los Olivos 23 de enero de 2017

Nombres y apellidos: Glyzs Quino Wong

DNI N° 09852727