



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ambiente laboral y comunicación interna del puesto de  
salud Huaca Pando Distrito de San Miguel Lima 2016**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Mery Nancy Briceño Cárdenas

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

Dr. Chantal Jara Aguirre  
Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera  
Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por sus inmensas bendiciones permitiendo lograr mis objetivos, a mis queridos padres por su inmenso amor y apoyo en todo momento de mi vida. A mi querido esposo por brindarme su apoyo y sabios consejos y a mis adorables hijos Nicole e Iker, por ser la razón y el motor de mi vida para culminar mis estudios y obtener el grado de Maestría

### **Agradecimiento**

Muy agradecida a Dios por haberme mantenido firme y con mucha fe ya que nada hubiera sido posible sin El. Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como magister, a la Universidad César Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes supieron impartir sus conocimientos y demostrar en todo momento su amistad y aprecio.

A mis hermanos por su apoyo y aliento.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Mery Nancy Briceño Cárdenas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Ambiente laboral y comunicación interna del puesto de salud Huaca Pando Distrito de San Miguel Lima 2016”, presentada, en 97 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de mayo de 2017

---

Mery Nancy Briceño Cárdenas  
DNI: 09372944

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Ambiente laboral y comunicación interna del puesto de salud Huaca Pando Distrito de San Miguel Lima 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

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

La autora

**Lista de contenidos**

	Página
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	17
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	35
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	38
2.2 Operacionalización de las variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipos de estudio	40
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra, y muestreo	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Método de análisis de datos	47

2.9	Aspectos éticos	47
<b>III. Resultados</b>		
3.1.	Descripción de resultados	49
3.2	Contrastación de hipótesis	51
<b>IV. Discusión</b>		
<b>V. Conclusiones</b>		
<b>VI. Recomendaciones</b>		
<b>VIII. Referencias</b>		
<b>Anexos</b>		
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia		68
<b>Anexo 2:</b> Instrumento		70
<b>Anexo 3:</b> Formato de validación de instrumento		74
<b>Anexo 4:</b> Base de datos		86
<b>Anexo 5:</b> Artículo científico		89
<b>Anexo 6:</b> Declaración Jurada		95

**Lista de tablas**

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable ambiente laboral	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable comunicación interna	39
Tabla 3	Análisis de ítems de ambiente laboral	43
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad	44
Tabla 5	Estadísticos descriptivos de la variable ambiente laboral	44
Tabla 6	Baremo de ambiente laboral	44
Tabla 7	Análisis de ítems de comunicación interna	46
Tabla 8	Estadísticos de fiabilidad de comunicación interna	46
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de la variable comunicación interna	47
Tabla 10	Baremo de comunicación interna	47
Tabla 11	Niveles de ambiente laboral	49
Tabla 12	Niveles de comunicación interna	50
Tabla 13	Relación entre ambiente laboral y comunicación interpersonal	51
Tabla 14	Relación entre ambiente laboral y comunicación intrapersonal	52
Tabla 15	Relación entre ambiente laboral y comunicación interinstitucional	53
Tabla 16	Relación entre ambiente laboral y comunicación interna	54

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Dimensiones de la comunicación interna	27
Figura 2: Niveles de ambiente laboral	49
Figura 3: Niveles de comunicación interna	50

## Resumen

El propósito de este estudio fue el Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

El diseño de la investigación utilizado fue el no experimental descriptivo correlacional. La población es de 43 trabajadores administrativos del Puesto de Salud Huaca – Pando del Distrito de San Miguel; la muestra consideró toda la población. El instrumento de recolección de datos utilizado fueron dos cuestionarios destinados a obtener información sobre ambiente laboral y comunicación interna en estudio y en sus distintas dimensiones.

Los hallazgos indicaron que: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo del Puesto de Salud Huaca – Pando del Distrito de San Miguel. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r= 0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** ambiente laboral, comunicación, comunicación

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between the work environment and internal communication according to the administrative staff of the Huaca - Pando Health Post. District of San Miguel. Lima 2016

The design of the research used was the non-experimental descriptive correlational. The population is of 43 administrative workers of the Health Place Huaca - Pando of the District of San Miguel; The sample considered the entire population. The instrument of data collection used were two questionnaires aimed at obtaining information about work environment and internal communication in study and its different dimensions.

The findings indicated that: There is a significant relationship between the work environment and internal communication according to the administrative staff of the Huaca - Pando Health Post in the San Miguel District. A moderate correlation coefficient of  $r = 0.610 *$  was obtained, with  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), with which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis accepted.

**Keywords:** work environment, communication, internal communication.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

Para la presente investigación se ha realizado una búsqueda información para antecedentes y marco teórico como referencias bibliográficas que aluden al tema de estudio, se ha detectado algunas investigaciones que tienen semejanza.

### **1.1.1 Antecedentes nacionales**

Pelaes (2010) realizó una investigación como Tesis Doctoral *“Relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, UNMSM”*. Los participantes fueron 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a quienes se les administró una escala de Ambiente Organizacional y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. Esta es una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional. Presentó como conclusión: que existe una relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del cliente.

Quispe (2011) realizó en Juliaca su tesis doctoral sobre *“La valoración del personal sobre la comunicación interna, Universidad Peruana Unión, filial Juliaca”*. Su población de 164 trabajadores, muestreo probabilístico de 55 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario sobre valoración personal de 42 ítems con respuestas múltiples. Su trabajo concluyó que solo un tercio de los entrevistados valora la CI 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) realizó un trabajo de investigación como tesis doctoral en Chiclayo, sobre *“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. Su población fue de 37 personas a quienes se les aplicó un instrumento autoevaluación de la calidad de la comunicación. Concluye en 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.

### **1.2.2. Antecedentes Internacionales**

Beltrán (2010) realizó su 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 debe 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 especificaciones. Debe extenderse hasta lo mínimo de personalización de los mensajes de acuerdo a las necesidades de los alumnos, propiciando el dialogo.

Venutolo (2010) desarrollo un *“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. Población 100 trabajadores de las empresas objeto del estudio, la muestra considero el mismo número de trabajadores. El autor concluye que en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires, se observa un ambiente laboral insatisfactorio. Se establece estadísticamente una actitud desfavorable en el 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 relacionados 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 determinar la relación de la CI con la motivación. Descriptiva, correlacional, no experimental, enfoque cuantitativo, la muestra fueron 120 empleados de la sucursal de Santa Marta, aplicándoles una encuesta de comunicación interna. 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 sobre la *“Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas”*. Universidad Tecnológica Nacional. De diseño descriptivo, 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. Concluyó que no 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.

## **1.2. Fundamentación científica, teórica y humanística**

### **1.2.1. Bases teóricas de la variable ambiente laboral**

#### **Definición.**

Ambiente laboral es definido por Tagiuri (citado por Ramos (2012) como “una 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.

Ambiente laboral es el panorama que siente el trabajador en la organización donde desempeña su trabajo, su composición está dada por la infraestructura, relaciones, desempeño. Liderazgo, conflictos, etc., todo lo que influye directamente con el trabajador.

Lewin (citado por Ramos 2012) “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.

Litwin y Stringer (citado por Ramos 2012) indican que son “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” (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.

Hall (como se citó en Ramos, 2012) indica que es un “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.

James y Jones (como se citó en Ramos, 2012) indican que "... 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**

Morales (2015), estableció 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 su 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 el 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 motivar 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.**

En cuanto a la relación entre ambiente laboral y productividad, Gonzales (2015) refirió que “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, una mala decisión puede ser perjudicial para la empresa, por lo cual debe invertir en el

bienestar del empleado sin pensar que esa inversión beneficie mucho más que no hacer nada positivo por ellos , si se quiere que el personal 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) indicó que:

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:

La Teoría X indica que: 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

estímule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla. (p.24).

En la actualidad 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 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).**

Según Álvarez y Ortiz. (2012), esta teoría “establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben”. (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.**

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.

A lo expuesto Álvarez y Ortiz (2012) clasificaron dos categorías según los objetivos superiores o inferiores. “Los factores de higiene que son los elementos ambientales

en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas; y la motivación como realización personal. (p. 58)

### **Dimensiones de ambiente laboral**

Las dimensiones nos proporcionan información para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de ambiente laboral, para ello se consideró que son la de relaciones, de retribución, estabilidad y organización; las que se detallan a continuación:

#### **Dimensión de relaciones**

Dentro del ambiente laboral interviene las relaciones con los demás, compañeros, grupos de trabajo y con el jefe o superiores, es así como indica Lucena (citada por Feder (2016)) sobre las relaciones:

... es el estudio de las reglas que gobiernan las relaciones de trabajo, conjuntamente con los medios por los cuales son hechas, cambiadas, interpretadas y administradas, a su vez, el estudio de los sindicatos, las empresas y organizaciones públicas vinculadas con las relaciones de trabajo. Estos sectores representan los intereses de clases y grupos determinados de una sociedad concreta. Las relaciones de poder entre ellos van a estar afectadas por la estructura económica y política de la sociedad en donde operan, marco global a considerar en el análisis de las partes. (p.2)

#### **Dimensión de retribución**

En relación a esta dimensión tiene que ver con la satisfacción que tiene el trabajador con el puesto considerando la parte de beneficios y salarios.

A ello Martocchio (citado por Vega, 2015) la definió como:

Compensación intrínseca o no monetaria definida como la satisfacción que el trabajador consigue del propio puesto de trabajo, en sí mismo o del entorno en el que lo desempeña. Elementos tales como la seguridad en el puesto, los símbolos de prestigio, las recompensas sociales o de la propia tarea, se encuentran incluidos en este apartado. (p.8)

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

La suma de todo lo percibido por el trabajador en cuanto a retribución comprende salario, incentivos salariales y prestaciones o retribuciones indirectas.

### **Dimensión del entorno físico**

La dimensión considerada como entorno físico guarda relación con los factores físicos, protección y promoción de seguridad y bienestar de los trabajadores. Es el lugar donde se desarrolla el trabajador y guarda relación con la calidad de vida en el centro de trabajo.

Es así como consideramos a Navarro (2016) que indica que:

Un entorno óptimo es en el que los trabajadores y administradores colaborarán a la utilización de un proceso de mejora continua en la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de todos los trabajadores y a la sostenibilidad del medio ambiente. (p.8).

Así mismo cita a Grott (2003) quien nos dice que:

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. Es natural que admitir que el hombre comenzó a integrar plenamente el medio ambiente en el camino al desarrollo sostenible, propugnado por el nuevo orden mundial de medio ambiente. También, se puede afirmar que el medio ambiente, por lo debe considerarse así a ser protegido por las leyes para que los trabajadores puedan disfrutar una mejor calidad de vida. (p.8).

El ambiente de trabajo desarrolla un papel importante en la labor diaria, dado que, si las condiciones de salud y seguridad son adecuadas, el trabajador se sentirá cómodo y seguro.

### **Dimensión de estabilidad**

Un concepto clásico de la estabilidad laboral es que es el derecho que un trabajador tiene de mantener su puesto de trabajo indefinidamente y está en relación con su desempeño y su conducta en el trabajo.

Pedraza (2010, cita a Socorro, 2006) indica que estabilidad

es una “responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adicción de valor a los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan”.  
(p.8)

### **Dimensión de organización.**

En la dimensión organización se observa como el conjunto de actividades propuestas en la institución se conjugan para alcanzar las metas u objetivos institucionales.

Considerando que en una organización es importante el acuerdo de los trabajadores o personas para cooperar en el funcionamiento o desarrollo de actividades a un fin común e institucional.

A ello confirma Socorro (citado por Pedraza, 2010) definiendo la organización como “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional”. (p.10)

#### **1.2.2. Bases Teóricas de la variable comunicación interna**

La comunicación interna es importante y debe considerarse como un aspecto prioritario en la gestión de una organización, ya que supone la participación de todos los miembros de una organización, mediante procesos influenciados por las relaciones interpersonales en función de la direccionalidad de la misma, a través de medios y estrategias, que conlleven a obtener resultados óptimos.

## **Definiciones**

Gonzales (2009) plantea que:

la comunicación interna es el conjunto de procesos, actividades y estrategias que están dirigidos al capital humano que componen directamente a la organización la totalidad de sus colaboradores y que permite establecer relaciones con vínculo sólidos entre los mismos, agilidad de los procesos y posicionamiento de la organización en el público interno de modo que todos trabajen unánimemente dentro del sistema organizacional hacia un mismo fin, situación que se logra con la sinergia de todos los colaboradores (p.32)

Cuervo (citado por Sánchez y Pintado, 2010) Refiere que:

el concepto de integralidad en la comunicación interna debe entenderse como un proceso y un producto que involucra a públicos en el proceso mismo de la comunicación. La comunicación interna es integral desde los soportes utilizados, ya que se despliega no sólo en medios, sino que trabaja también en los intercambios, en las relaciones interpersonales horizontales, ascendentes y descendentes. Y a la vez, es una comunicación interna que se ocupa de generar actividades de comunicación que brinden la posibilidad de desarrollar capacidades a las distintas audiencias.(p.34)

Veliz (2011) manifiesta que:

la comunicación es una herramienta que ayuda a persuadir, alinear a través de un conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diversos medios de comunicación, de manera que les permita mantenerse informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.(p.134)

Bustamante (2006) afirma que la comunicación interna es una herramienta de gestión que está en relación a los logros que permite conseguir en las organizaciones por cuanto influye en la cultura y en clima organizacional.(p.125)

La comunicación interna se da en toda organización y se manifiesta en los mensajes que se generan, cuyo principal objetivo es alinear a los integrantes de la misma en busca de un beneficio común a través de emisiones escritas y orales de manera formal e informal Tessi (2012) lo define la comunicación interna como:

Comunicación interna es toda la comunicación que se genera en una organización. Las organizaciones generan comunicación interna en el mismo momento en el que se constituyen (...). Esta definición incluye a la comunicación interna formal e informal, es decir, la que la organización quiere emitir y la que no quiere emitir (...). Para una organización, igual que para una persona, es imposible no comunicarse. Por eso se hace necesario contar con estrategias formales de comunicación interna (p.11).

### **Dimensiones**

Tessi (2012) considera que:

una organización, puede tratarse de un conjunto de oficinas pero también de un organismo compuesto de partes integrantes que tienen vida individual (un organismo internacional, un gobierno nacional, una empresa, una ONG, un consorcio de edificio, una familia, y hasta una sola persona). Cada una de ellas tiene comunicación interna más allá de la voluntad que tengan de generarla, aunque no todas la gestionen de manera estratégica.

En las organizaciones de nuestra región, incluso en las empresas internacionales de primer nivel, los recursos invertidos en comunicación interna (dinero, tiempo y personas) son bastante escasos, hecho que hace aún más desafiante la labor de los comunicadores internos.

Por ello plantea una trilogía metodológica de gestión de comunicación 1A que reúne los modelos 1A, 2S y 3E, que permiten integrar de manera sistémica las tres dimensiones de la comunicación interna: Institucional, Interpersonal e Intrapersonal.

La aplicación ordenada de todo el Sistema aporta importantes ventajas por el hecho de gestionar la comunicación de la organización de manera enfocada, tal como lo proponen las siglas 1A, primero adentro y primero arriba. La prioridad de atención puesta en los directivos y demás con roles de conducción de la organización, genera altos índices de coherencia a la vez que evita erogaciones innecesarias en la asignación de recursos. De esta manera se hace más ordenada la gestión, más efectivos los resultados, y es mayor la optimización del tiempo, el dinero y las personas que se asignan a las estrategias de comunicaciones internas. Finalmente, por sí misma la sinergia que genera, el Sistema permite potenciar las estrategias de comunicación externa que desarrolla la empresa, ya sean de relaciones públicas, prensa, marketing o publicidad.



*Figura 1.* Dimensiones de la comunicación interna  
Fuente: Comunicación interna en la práctica Tessi (2012)

### **A. Comunicación interna intrapersonal**

En la dimensión intrapersonal guarda relación con aquella que emiten los líderes de la organización considerado el Modelo 1A, en donde se considera la codificación de los mensajes que luego emitirá al entorno.

El proceso de codificación puede alterar el verdadero mensaje ya que intervienen en pensamientos, sentimientos, emociones y percepciones en los trabajadores con el propósito de lograr el mayor nivel de objetividad y empatía posible del emisor.

Esta metodología estudia los diálogos internos para mejorar la comunicación de los líderes, ya que aporta que el directivo se entrene en las tres etapas: “Escucharse, Entenderse y Enseñarse” (las tres “E” del modelo institucional, pero en este caso aplicadas intrapersonal mente). Tessi (2012)

### **B. Comunicación interna interpersonal**

Así mismo Tessi (2012) indica que en la comunicación interna interpersonal se desarrolla la palabra oral, las siglas del Modelo 2S hacen referencia a dos contraprestaciones claves del trabajo humano: el Salario y el Sentido, aspectos decisivos en las comunicaciones internas.

Se ha demostrado que el sentido del trabajo en muchos casos es mas importante que el de salario. Incluso en contextos de crisis la transmisión de Sentido suele lograr mejores resultados que un paliativo económico, que en general sólo sirve como una solución de corto plazo. Es así como el Modelo muestra que los trabajadores con mayor sentido en su tarea son aquellos que generan mejores resultados materiales, ya que profundiza en el “porque trabajar”.

Así mismo procuran óptimas condiciones salariales. No se opone en que existe situaciones en que los trabajadores priorizan el salario al sentido del trabajo.

Es por ello que el modelo estudia las comunicaciones informales de los trabajadores y propone estrategias de trabajo en conjunto con el propósito de que el sentido de trabajo se incremente y así generar un mejor clima laboral.

### **C. Comunicación interna institucional**

La dimensión institucional permite que la organización intervenga estratégicamente con la palabra escrita, que es de carácter formal, primordialmente mediática que dirige a todos sus integrantes (a través de medios como carteleras, intranets, correos electrónicos o revistas internas). Las siglas del Modelo 3E proponen tres pasos para la comunicación institucional: Escucha – Empatía – Emisión. Su gestión permite generar un espiral ascendente en la calidad y efectividad de las comunicaciones escritas en la empresa.

Escuchar es el pilar fundamental de una comunicación efectiva y el primer paso estratégico del modelo.

La Empatía implica el esfuerzo estratégico de comprender emocionalmente a la realidad del destinatario.

La Emisión, en tercer lugar, toma los indicadores que surgen de los pasos anteriores, generando un proceso de claridad estratégica, que permite alcanzar significativos resultados en los públicos internos.

Cada una de estos estudios responden, a la vez, a tres preguntas estratégicas: Qué Hacer, Qué Decir, Cómo Decirlo. Es un modelo de gestión anual que mejora la comunicación interna de manera sinérgica cuando se aplica permanentemente.

### **Perspectiva teórica de comunicación interna**

A lo largo de la historia han surgido varias teorías, dentro del marco de la investigación se ha considerado las siguientes:

#### **La Teoría Clásica**

Según Forero (2012), cita: que “se basa en reglamentos rígidos para mantener buena organización y coordinación en las tareas que se deben realizar sin ningún margen de error; siendo para los subordinados la única causa de motivación la conservación de su trabajo”. (p.23). “Se respetan los diferentes niveles de

autoridad, la persona de mayor orden jerárquico es quien toma las decisiones, sin ningún tipo de retroalimentación”.

### **Teoría de sistemas.**

Rodríguez, (2005).

La escuela de sistemas otorga relevancia a las relaciones existentes entre las partes de la organización (subsistemas constitutivos del todo) con el entorno y a la naturaleza interdependiente de estas. 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. Los más destacados sintetizadores de las ideas de esta corriente fueron E. Trist, Daniel Katz y Robert Kahn, al concluir que la meta organizacional sería lograr la máxima eficiencia del todo, mediante el papel armónico de la comunicación. (p.10).

### **La Teoría Contingente**

Según Rodríguez, (2005), planteó “que toda organización al ser un sistema abierto, debe tener en cuenta el medio y la situación en la que se encuentra”.

Rodríguez, (2005).

Los principales exponentes de esta escuela, afirman que 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.11).

### **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación tiene relevancia, porque pretende observar cuan relacionadas están las variables de estudio, es decir, determinar si el ambiente laboral se relaciona con la comunicación interna para la solución del problema del

manejo de recursos humanos y las relaciones interpersonales. Así, como también servirá de fuente para que origine nuevos trabajos de investigación.

### **Justificación práctica**

Esta investigación se realiza por la necesidad de determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y comunicación interna según la opinión del personal administrativo de la posta de salud, de esa manera poder tener los instrumentos para mejorar el ambiente laboral dentro de la institución de salud, la cual redundará en la calidad de la gestión.

El estudio permitirá valorar a los administrativos el nivel de relación del ambiente laboral y comunicación interna; para que tomen decisiones de mejorar los aspectos deficientes y reforzar los positivos.

### **Justificación teórica**

El resultado de esta investigación podrá sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante entre las variables. va permitir tener nuevo conocimiento acerca de la relación existente entre el ambiente laboral y la comunicación interna, en la Institución de salud información, que puede servir de base para la toma de decisiones en los futuros planes de mejoramiento Institucional.

### **Justificación metodológica**

Los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar el tema tratado, se vea los errores, y deficiencias para mejorarlas. Aplicando nuevas formas o metodología de resolución de problemas ante las variables en estudio.

### **Justificación social**

Así mismo los resultados del presente trabajo de investigación permitirá mejorar la calidad de servicio de la Institución de salud mediante la buena gestión de recursos

humanos optimizando el ambiente laboral y comunicación interna de los trabajadores y sus entes representativas encaminados a la calidad de servicio.

#### 1.4 Problema

Gestión es para **Marcel** y Raczynski (2009) “la capacidad para movilizar el conjunto de los recursos humanos, financieros, institucionales y comunitarios disponibles para elevar la eficiencia en las instituciones” (p: 39)

La gestión de personas o recursos humanos está cobrando cada vez mayor relevancia, ya que es un hecho evidente que los resultados de las organizaciones públicas dependen del desempeño de las personas que trabajan en ellas, por lo que su gestión es fundamental en el logro de las metas institucionales.

Las organizaciones del sector que fuere, hoy en día, tienden a ser organizaciones del conocimiento. Luego, si es que aspiran a sobrevivir en el contexto actual, deben estar en permanente diálogo con los componentes internos y externos, siendo capaces de responder asertivamente a las demandas que reciben; asimismo, deben ser capaces de mantener un buen ambiente laboral, así como una óptima comunicación abierta y sincera al interior de ellas mismas, así como el ambiente laboral.

El ambiente laboral de la institución es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador, Mayo (2014): indica que

“el empleado se afecta en la manera de cómo relacionarse con las demás personas sea interno o externo. Identificar dichos factores internos y externos que afectan su comportamiento puede ayudar a la compañía a comprender por qué los empleados están comprometidos y motivados. Los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa”. (p.2).

Gestionar la comunicación es importante en toda organización o institución que han llevado a cabo una previa reflexión global participada acerca de su particular manera de entender una gestión de calidad total (García, 2008).

En este sentido la comunicación interna en las organizaciones es necesaria y relevante, por la misma naturaleza del hombre, dado su trascendencia social. Igualmente la comunicación en las relaciones sociales es el factor más simple, pero a la vez, más importante que determina el tipo de relaciones que se genera con los demás. Por la forma como se relaciona y se comunica con los demás, el hombre genera en sus semejantes e interlocutores tres posibles respuestas: aceptación, rechazo e indiferencia. Generalmente, por el modo como trata a los demás.

Según Sánchez y Pintado (2010, p.45)

la comunicación comienza en el interior de la organización para proyectarse hacia el exterior, lo que implica desarrollar una política consistente y dinámica. Para ello es necesario contar con estrategias, políticas, recursos y herramientas que apoyen todos los procesos de la organización. La comunicación sirve para hacer confluir todos esos procesos y comienza en los públicos internos, quienes deben ser partícipes y protagonistas de los objetivos de la empresa.

Los recursos humanos, que con sus conocimientos, experiencias y actitudes, contribuye, decididamente, a que las organizaciones logren altos niveles de calidad en la prestación del servicio, ello hará posible que las organizaciones logren su crecimiento, desarrollo y sean competitivas.

Para una persona que dirige una oficina o departamento de Recursos Humanos, se encuentre provisto de autoridad, no solo requiere de un conjunto de conocimientos y cualidades indispensables, se hace imprescindible, también haber aprendido a dirigir con solvencia a un grupo o grupos humanos y sobre todo las cualidades de don de mando, sencillez y capacidad para una adecuada toma de decisiones, las cuales redundará en el logro de los objetivos planteados.

En la actualidad es un desafío para las instituciones el manejo de gestión de recursos humanos que no afecte las buenas relaciones humanas para una buena gestión del personal que labora en las instituciones en este caso de salud, no es ajena a ciertas situaciones problemáticas por falta de una buena gestión y

relaciones interpersonales. En este sentido el problema general de la presente investigación es establecer qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

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

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?

##### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?

##### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existen relación entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

## **1.6.2. Objetivos específicos**

### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.2.1. Variable Ambiente laboral**

#### **Definición conceptual**

Cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización. (Tagiuri, citado por Ramos 2016, p.6).

#### **Definición operacional**

Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral.

### **2.2.2 Variable comunicación interna**

#### **Definición conceptual**

La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Pizzolante (2014 p. 3).

#### **Definición operacional**

Es la puntuación obtenida por la muestra en el cuestionario de comunicación interna.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Según Valderrama (2010) “la operacionalización de las variables viene a ser la búsqueda de sus componentes o elementos que constituyen esas variables para precisar las dimensiones e indicadores y éstas operan mediante la definición conceptual” (p.30).

Tabla 1  
Operacionalización de la variable ambiente laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas de respuesta	Niveles y Rango
Ambiente Laboral	Relaciones Retribución Entorno Físico Estabilidad Organización	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral	1- 10  11- 20 21- 25 26- 30 31- 40	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Adecuado (148-200) Medianamente Adecuado (94-147) Inadecuado (40-93)

Tabla 2  
Operacionalización de la variable comunicación interna

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas de respuesta	Niveles y Rango
Comunicación interna	Comunicación interna intrapersonal	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de comunicación interna	1,2,3,4,5,6,7,8,9	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca	Buena (101-135) Regular (64-100) Baja (27-63)
Comunicación interna	Comunicación interna interpersonal		10,11,12,13,14, 15,16,17,18		
Comunicación interna	Comunicación interna interinstitucional		19,20,21,22,23, 24,25,26,27		

### 2.3 Metodología

El método de investigación que se utilizó fue el método cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 27). El enfoque cuantitativo se basa en la elaboración de hipótesis, la recolección y el análisis de datos. Al mismo tiempo, la medición y el análisis de datos se fundamentan en procedimientos estadísticos.

## 2.4 Tipo

El tipo de investigación en este trabajo es básica, la cual Hernández, Fernández y Batista (2014) denomina también “investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico cuya finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.189).

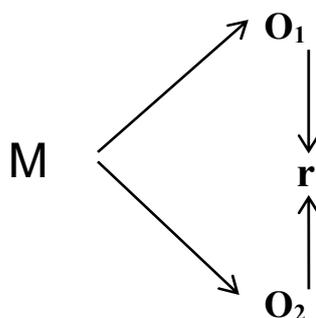
## 2.5 Diseño

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló las variables de estudio.

Según Hernández et. al (2014) la investigación no experimental es la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

A su vez es transversal, ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” según (Hernández. 2014, p.151).

El diagrama de este diseño es el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra observada
- O<sub>1</sub> : Observación de la variable 1
- r : Relación entre variables. 2
- O<sub>2</sub> : Observación de la variable

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1 Población**

La población se define como “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” Arias (2012).

En la presente investigación la población es de 43 trabajadores administrativos del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

Por tanto como se considera a toda la población sería censal y no se aplica el muestreo.

## **2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnica**

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta. Mediante la encuesta se entra en contacto con las personas seleccionadas para realizar las entrevistas a través de diversos medios. Personas que pueden responder debido a su situación en el tema objeto de estudio y tienen voluntad de contestar con sinceridad a las preguntas (Paladines, 2010, p.97)

### **2.7.2. Instrumentos para recolección de datos**

#### **1) Instrumento para la variable ambiente laboral**

Para la recolección de datos sobre ambiente laboral se empleó un cuestionario.

#### **Ficha Técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Ambiente Laboral.

Autores: Professionals On Line SAC.

Año: 2015

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Proporcionar información para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de Ambiente Laboral.

Población: Trabajadores administrativos Mayores de Edad

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.

Niveles y rangos: Adecuado (148-200) Medianamente Adecuado (94-147)  
Inadecuado (40-93)

### **Validez y confiabilidad**

Para el presente estudio se realizó un estudio piloto para su validez de contenido el de juicio de expertos y validez de criterio con la  $r$  Pearson corregida y el coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

### **Validez**

Se refirió al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez dada por el juicio de expertos presenta resultados favorables en el juicio de expertos. Se utilizarán los siguientes aspectos de validación:

### **Indicadores Criterios**

Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado y específico.

Pertinencia: El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o a la dimensión

### **Relación de Validadores**

Dr. Vértiz Ososres Joaquin Aplicable

Dr. Carlos Sotelo Estascio Aplicable

Dra. Mildred Ledesma Cuadros

Los resultados del análisis de ítems para el instrumento ambiente laboral, se presentan en la tabla 3. Como se puede observar, los ítems presentan correlaciones que van desde  $-0,105$  hasta  $0,912$ ; siete ítems negativos los cuales no se eliminaron ya que fueron respaldados por el coeficiente alfa de cronbach, por tanto el instrumento quedó intacto.

Tabla 3.

*Análisis de ítems de ambiente laboral*

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
a1	,321	,956
a2	-,105	,956
a3	,912	,952
a4	,009	,956
a5	,800	,952
a6	,868	,952
a7	,908	,952
a8	,897	,952
a9	,321	,956
a10	-,105	,956
a11	,912	,952
a12	,321	,956
a13	,321	,956
a14	-,105	,956
a15	,912	,952
a16	,009	,956
a17	,800	,952
a18	,912	,952
a19	,009	,956
a20	,800	,952
a21	,868	,952
a22	,908	,952
a23	,897	,952
a24	,321	,956
a25	-,105	,956
a26	,912	,952
a27	,321	,956
a28	,321	,956
a29	-,105	,956
a30	,912	,952
a31	,009	,956
a32	-,105	,956
a33	,912	,952
a34	,009	,956
a35	,800	,952
a36	,868	,952
a37	,908	,952
a38	,897	,952
a39	,321	,956
a40	-,105	,956

Por otro lado, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 4. Se observa que el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de ambiente laboral está por encima de 0.70, en su totalidad obtuvo un valor de 0.955, por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 4

*Estadísticos de fiabilidad de Ambiente Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	40

Seguidamente se procedió a crear el baremo de la variable. En la tabla 5 se presentan la descripción de la variable ambiente laboral, encontramos los valores mínimo y máximo de las puntuaciones obtenidas por los trabajadores para construir un baremo mediante cuartiles, y así interpretar los niveles, lo que representa en la Tabla 6.

Tabla 5

*Estadísticos descriptivos de la variable ambiente laboral*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Ambiente laboral	43	80	173	156,60	22,611
N válido (según lista)	43				

Tabla 6

*Baremo de ambiente laboral*

	Ambiente laboral		Niveles y rangos
Percentiles	25	164,00	Adecuado: 168 a 173
	50	165,00	Medianamente adecuado: 165 a 167
	75	167,00	Inadecuado: 80 a 164

**2) Instrumento para la variable comunicación interna**

La variable en estudio, Comunicación Interna, es una variable cuantitativa en la cual se están tomando en cuenta tres dimensiones: Comunicación Intrapersonal, Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional.

**Ficha Técnica**

Nombre Del Instrumento: Cuestionario de Comunicación Interna.

Autor: Catacora y Huaira

Año: 2014

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Número de ítem: 27

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

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

El instrumento utilizado consta de 27 ítems

Alternativas de respuesta: 5=Siempre 4=Casi siempre 3= a veces 2= Casi Nunca  
1=Nunca

Niveles y Rango: Buena (101-135)Regular(64-100)Baja (27-63)

### **Validez y Confiabilidad**

Para el presente estudio se realizó un estudio piloto para su validez de contenido el de juicio de expertos y validez de criterio con la  $r$  Pearson corregida y el coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

Los resultados del análisis de ítems para el instrumento se presentan en la tabla 7. Como se puede observar, los ítems presentan correlaciones que van desde 0.313 hasta 0.811. No se eliminó ningún ítem por tanto el instrumento quedó intacto.

Tabla 7.

*Análisis de ítems de comunicación interna*

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	,753	,905
p2	,811	,904
p3	,621	,908
p4	,772	,905
p5	,700	,906
p6	,792	,904
p7	,151	,919
p8	,485	,910
p9	,471	,911
p10	,726	,906
p11	,511	,910
p12	,731	,907
p16	,547	,909
p17	,151	,916
p18	,325	,913
p19	,613	,908
p20	,431	,911
p21	,675	,907
p22	,130	,916
p23	,368	,912
p25	,648	,908
p26	,652	,907
p27	,313	,913

Por otro lado, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 8. Se observa que el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de comunicación interna está por encima de 0.70, en su totalidad obtuvo un valor de 0.913, por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 8

*Estadísticos de fiabilidad de comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	27

Seguidamente se procedió a crear el baremo de la variable. En la tabla 9 se presentan la descripción de la variable comunicación interna, encontramos los valores mínimo y máximo de las puntuaciones obtenidas por los trabajadores para construir un baremo mediante cuartiles, y así interpretar los niveles, lo que representa en la Tabla 10.

Tabla 9

*Estadísticos descriptivos de la variable comunicación interna*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Comunicación interna	43	42	98	64,86	12,133
N válido (según lista)	43				

Tabla 10

*Baremo de comunicación interna*

	Comunicación interna		Niveles y rangos
Percentiles	25	58,00	Buena: 77 a 98
	50	68,00	Regular: 59 al 76
	75	76,00	Mala: 0 al 58

**2.8 Análisis de datos**

En el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 21, con el cual se realizaron los siguientes análisis:

Frecuencias y porcentajes para la descripción de las variables.

Prueba de correlación no paramétrica Spearman; para la correlación de las variables en estudio.

**2.9. Aspectos éticos**

Se mantendrá la reserva de los encuestados, así como de la información obtenida, la que podrá ser utilizada solo para fines académicos y no comerciales.

### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción de resultados

#### 3.1.1. Descripción de ambiente laboral

En la tabla 11 se observa los niveles de ambiente laboral según el personal de la institución. El 25,6% indica que el ambiente laboral es inadecuado, el 53,5% que el ambiente laboral es medianamente adecuado y un 20,9% indica que el ambiente laboral es adecuado.

Tabla 11

*Niveles de ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	25,6
Medianamente adecuado	23	53,5
Adecuado	9	20,9
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

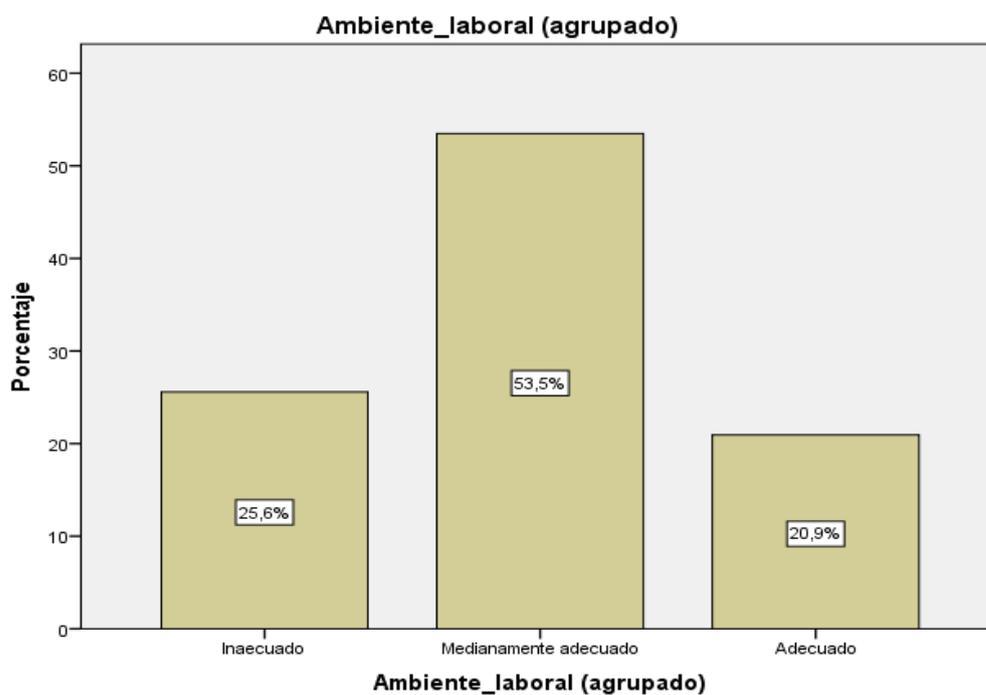


Figura 2. Niveles de ambiente laboral

### 3.1.2. Descripción de comunicación interna

En la tabla 12 se observa los niveles de comunicación interna según el personal de la institución, 2016. El 18,6% indicó que esta en un nivel bajo, un 39,5% que se encuentra en un nivel regular y un 41,9% se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 12

*Niveles de comunicación interna*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	8	18,6
Regular	17	39,5
Buena	18	41,9
Total	43	100,0

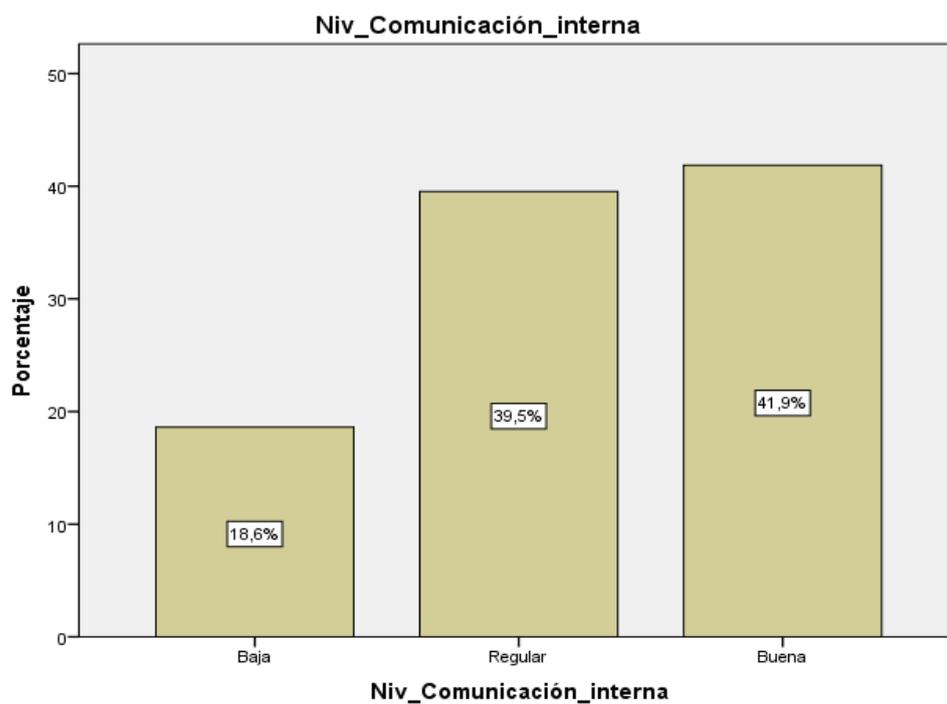


Figura 3. Niveles de comunicación interna

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Prueba de hipótesis específica 1:

H0: No Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

H1: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

En la tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r= 0.530^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación intrapersonal; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna intrapersonal.

Tabla 13

#### *Relación entre ambiente laboral y comunicación intrapersonal*

		Ambiente laboral	Comunicación interpersonal
Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	43	43
	Coeficiente de correlación	,530**	1,000
Comunicación intrapersonal	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

### Prueba de hipótesis específica 2:

H0: No Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

H2: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r = 0.522^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interpersonal; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna interpersonal.

Tabla 14

#### *Relación entre ambiente laboral y comunicación interpersonal*

		Ambiente laboral	Comunicación intrapersonal
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,522**
		N	43
	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	,522**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	43

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

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: No Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

H3: Existe relación entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

En la tabla 15 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r= 0.585^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interinstitucional; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna interinstitucional.

Tabla 15

#### *Relación entre ambiente laboral y comunicación interinstitucional*

		Ambiente laboral	Comunicación interinstitucional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Ambiente laboral	Sig. (bilateral)	,585**
		N	. 43
	Comunicación interinstitucional	Coeficiente de correlación	,585**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	43 43

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

**Prueba de hipótesis general:**

H0: No Existen una relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

Hg: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

En la tabla 16 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r=0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interna; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna.

Tabla 16

***Relación entre ambiente laboral y comunicación interna***

		Ambiente laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Ambiente laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación, respecto al objetivo específico 1, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r= 0.530^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación intrapersonal; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna intrapersonal.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación, respecto al objetivo específico 2, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r= 0.522^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interpersonal; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna interpersonal.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación, respecto al objetivo específico 3, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r= 0.585^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interinstitucional; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna interinstitucional.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación, respecto al objetivo general, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r = 0.610^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la dimensión comunicación interna; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna.

Así mismo de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Pelaes (2010); puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna como variable administrativa se asocia con otras variables administrativas, como lo es el caso del ambiente laboral y ha quedado demostrado al haberse encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r = 0.610^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Igualmente de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna es importante puesto que permite que la información que es parte de las actividades en toda institución, sea conocida, y llegue siempre a su destino; coincidiendo igualmente en que la prevalencia de dicha comunicación es que el 18,6% este en un nivel bajo, un 39,5% en un nivel regular y un 41,9% se encuentra en un nivel bueno. Lo que coincide igualmente con lo planteado por Tuesta (2010), puesto que se coincide en afirmar que la comunicación interna se asocia a diversas variables administrativas, porque implica un importante interacción entre los diversos niveles jerárquicos y los propios trabajadores, facilitando las operaciones en general; coincidiendo igualmente con lo planteado por Beltrán (2010); puesto que se reafirma que 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 especificaciones; debe extenderse hasta lo mínimo de personalización de los mensajes de acuerdo a las necesidades de los trabajadores, propiciando el diálogo.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Venutolo (2010), puesto que coincide en afirmar que la prevalencia del ambiente laboral está en que el 25,6% se encuentre en un nivel inadecuado, el 53,5% que el ambiente laboral es medianamente adecuado y un 20,9% indica que el ambiente laboral es adecuado; siempre existen una serie de decisiones que se deben dar a fin de revertir esto niveles existentes; siendo que como se ha demostrado la comunicación interna es importante, es necesario que se mejoren los canales de comunicación en el centro de salud, a fin de que se revierta en la mejora del ambiente existente.

Así mismo de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Camacho, (2010), puesto que se coincide en afirmar que la comunicación interna es una variable que se asocia con otras importantes variables, siendo que al obtenerse un coeficiente de correlación moderada de  $r=0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre ambiente laboral y la comunicación interna; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna. Lo que coincide a su vez con lo planteado por Cedaro, (2012); estableciendo que toda gestión debe considerar estrategias de mejora de los canales de comunicación.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r = 0.530^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Segunda:** Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r = 0.522^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Tercera:** Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r = 0.585^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Cuarta:** Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r = 0.610^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## **VII. Recomendaciones**

- Primera:** Al demostrar que hay una relación directa y significativa entre la dimensión de la comunicación intrapersonal de la comunicación interna y el ambiente laboral, según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016, se recomienda al área de recursos humanos de mantener y/o incrementar la capacitación a los líderes de la Institución a fin de lograr una mejor comunicación y diálogos con el personal y obtener un adecuado ambiente laboral.
- Segunda:** Al demostrar que hay una relación directa y significativa entre la dimensión de la comunicación interpersonal de la comunicación interna y el ambiente laboral, según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016, se recomienda proponer estrategias de trabajo en conjunto con el propósito de que el sentido de trabajo se incremente y generar un mejor clima laboral
- Tercera:** Al demostrar que hay una relación directa y significativa entre la dimensión de la comunicación interinstitucional de la comunicación interna y el ambiente laboral, según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016, se recomienda a la institución mantener e incrementar la comunicación con sus integrantes a través de medios: correos, electrónicos, revistas internas, etc
- Cuarta:** Al demostrar que hay una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el ambiente laboral, según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel Lima 2016, se recomienda a través del Área de Recursos Humanos disponer capacitaciones para fomentar e incrementar las relaciones laborales para una mejor convivencia, unión e interrelación entre los mismos trabajadores y así generar un adecuado ambiente laboral.

## **VI: Referencias**

- Álvarez E. y Ortiz. (2012). *Asesorías para el Diagnóstico e Intervención del Clima Organizacional*. Trabajo de Grado, Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Javeriana. Colombia.
- Arias F. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.
- 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
- Bustamante, F. (2006). *La sociedad civil en el Ecuador: una sociedad civil eficaz más allá de sus debilidades*. Quito: Fundación Esquel y Civicus.
- 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.
- Cedaro, K (2012). Argentina. *Tesis: Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas*. Universidad Tecnológica Nacional.
- 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/rrll/contenido/curricular/intro/concepto-definiciones-rrll.pdf>
- Forero, L. (2012). *La aplicación de la comunicación organizacional en produmallas r.c. Ltda*. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/803/ForeroLaima2012.pdf?sequence=2>
- Gonzales, E. (2015). *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>

- González, F. (2009). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Marcel, M., y Raczynski, D. (eds.) (2009). *La Asignatura Pendiente. Claves para la Revalidación de la Educación Pública de Gestión Local en Chile*. Uqbar Ediciones y CIEPLAN, Santiago. Chile. .
- Martínez, M. (2015). *Mejorar el ambiente 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/>
- Mayo, M. (2014). *Problemas internos en el ambiente laboral*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Morales, V (2015). *Modelo para motivar, liderar y mejorar el Clima laboral en una organización*. Recuperado de: <https://www.acofipapers.org/index.php/eiei2015/2015/paper/viewFile/1387/493>
- Navarro, F. (2016). El concepto de medio ambiente de trabajo. Recuperado de: <http://www.ebah.com.br/content/abaaafzukaj/el-concepto-medio-ambiente-trabajo>
- Paladines, L. (2012). *El Proceso de Mercadotecnia y la Gestión de Comercialización de Bienes y Servicios*. Universidad Nacional de Loja Área Jurídica, Social y Administrativa.
- 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 Ambiente 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)
- 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)

- Pizzolante, I (2014) *El poder de la comunicación estratégica Bogotá*, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Quispe, M. (2011). *Tesis Doctoral: La valoración del personal sobre la comunicación interna. Universidad Peruana Unión, filial Juliaca.*
- Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.* Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Rodriguez, I, (2005). *Comunicación organizacional.* Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/comuor.htm>, recuperado: marzo, 2011
- Sánchez y Pintado, (2010). *Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa.* Santiago, Chile.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación Interna.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9506417253>
- 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
- Valderrama M (2010). *Metodología del trabajo universitario.* Ed. San Marcos. Lima – Perú, 2010.
- 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>
- Véliz, F. (2011). *Comunicar. Barcelona, España:* Editorial Gedisa.
- 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>

## **Anexos**

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: AMBIENTE LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA PUESTO DE SALUD HUACA PANDO DISTRITO DE SAN MIGUEL LIMA 2016.																							
AUTOR: Br. MERY NANCY BRICEÑO CÁRDENAS																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b></p> <p>Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación intrapersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.</p> <p>Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interpersonal según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016</p> <p>Existe relación significativa y directa entre el ambiente laboral y la comunicación interinstitucional según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.</p>	<p><b>Variable 1: AMBIENTE LABORAL</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relaciones</td> <td>Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral</td> <td>1-10</td> <td rowspan="5"> Adecuado (148-200)  Medianamente Adecuado (94-147)  Inadecuado (40-93) </td> </tr> <tr> <td>Retribución</td> <td></td> <td>11- 20</td> </tr> <tr> <td>Entorno Físico</td> <td></td> <td>21- 25</td> </tr> <tr> <td>Estabilidad</td> <td></td> <td>26- 30</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td></td> <td>31- 40</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos	Relaciones	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral	1-10	Adecuado (148-200) Medianamente Adecuado (94-147) Inadecuado (40-93)	Retribución		11- 20	Entorno Físico		21- 25	Estabilidad		26- 30	Organización		31- 40
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos																	
			Relaciones	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral	1-10	Adecuado (148-200) Medianamente Adecuado (94-147) Inadecuado (40-93)																	
			Retribución		11- 20																		
			Entorno Físico		21- 25																		
			Estabilidad		26- 30																		
			Organización		31- 40																		
			<p><b>Variable 2: COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación intrapersonal</td> <td>Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de comunicación interna</td> <td>1,2,3,4,5,6,7,8,9</td> <td rowspan="2"> Buena (101-135)  Regular (64-100)  Baja (27-63) </td> </tr> <tr> <td>Comunicación interna interpersonal</td> <td></td> <td>10,11,12,13,14,15,16,17,18</td> </tr> <tr> <td>Comunicación interna interinstitucional</td> <td></td> <td>19,20,21,22,23,24,25,26,27</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos	Comunicación intrapersonal	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de comunicación interna	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Buena (101-135) Regular (64-100) Baja (27-63)	Comunicación interna interpersonal		10,11,12,13,14,15,16,17,18	Comunicación interna interinstitucional		19,20,21,22,23,24,25,26,27			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rangos																	
			Comunicación intrapersonal	Puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de comunicación interna	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Buena (101-135) Regular (64-100) Baja (27-63)																	
Comunicación interna interpersonal		10,11,12,13,14,15,16,17,18																					
Comunicación interna interinstitucional		19,20,21,22,23,24,25,26,27																					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b> Esta investigación es básica, según Hernández, Fernández y Batista (2014, p.189) 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> <b>DISEÑO:</b> No experimental 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><b>POBLACIÓN:</b> La población es de 43 trabajadores administrativos trabajadores administrativos, del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA: 43</b></p> <p><b>MUESTREO: No Aplica</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: AMBIENTE LABORAL TÉCNICAS: ENCUESTA. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AUTOR:PROFESSIONALS ON LINE AÑO: 2015 MONITOREO: MARZO 2017-MAYO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: PUESTO DE SALUD HUACA – PANDO. DISTRITO DE SAN MIGUEL. LIMA 2016. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA TÉCNICAS: ENCUESTA. INSTRUMENTO: CUESTIONARIO AUTOR:CATACORA Y HUAIRA AÑO: 2014 MONITOREO: MARZO 2017-MAYO 2017. ÁMBITO DE APLICACIÓN: PUESTO DE SALUD HUACA – PANDO. DISTRITO DE SAN MIGUEL. LIMA 2016. FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de contingencia, Figuras</p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p><b>Prueba hipótesis</b> Para Torres(1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129)</p> <p><b>Rho Spearman</b> En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, <math>\rho</math> (ro) 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>

## ANEXO 2 Instrumentos

### Encuesta de Ambiente Laboral

**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>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de Trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El Jefe es mal educado.					
8	Mi Jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el Jefe son arbitrarias					
10	El Jefe desconfía del grupo de trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN: RETRIBUCION</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la Institución					
12	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las Políticas de la Institución					
15	Los servicios de salud que recibo en la Institución son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la Institución					
17	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo.					
18	Me siento orgulloso decir que soy parte de la Institución					
19	Si tengo pendientes trabajo horas extras.					
20	Soy feliz en mi Institución					

	<b>DIMENSIÓN: ENTORNO FISICO</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
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 es bueno para el desarrollo.					
24	Es fácil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del Área de trabajo es buena					
	<b>DIMENSIÓN: ESTABILIDAD</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
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>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
31	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Las tareas a diario asignadas tienen relación con las metas					
34	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución					
35	Las metas de la Institución son 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 bien los servicios son rápidos.					
40	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Autor(es): Catacora D, y Huaira, A.

**ESTIMADO COLEGA:** La información que nos proporcionará será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa, la comunicación interna de la Institución, en forma objetiva y verás respondiendo a las siguientes interrogantes en forma anónima.

### CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Años de servicio: 2 – 5 años ( ) 5 – 10 años ( ) más de 10 años ( )  
 Condición laboral: Nombrado ( ) Contratado ( ) Nivel: primaria ( ) secundaria ( ) P. Administrativo ( )  
 Grado académico: Licenciado/a ( ) Magister ( ) Doctor/a ( )

### RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

## I. COMUNICACIÓN INTERNA

### I.1. COMUNICACIÓN INTERNA INTRAPERSONAL

N°		1	2	3	4	5
I.1.1. NIVEL COGNOSCITIVO (razón)						
1	El manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional.					
2	La comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución					
3	Los líderes de la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad					
I.1.2. NIVEL AFECTIVO (emoción)						
4	La motivación en la institución es permanente.					
5	La comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal					
6	El tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal					
I.1.3. NIVEL CONATIVO (acción)						
7	Las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución					
8	Los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales					
9	La comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo					

### I.2. COMUNICACIÓN INTERNA INTERPERSONAL

N°		1	2	3	4	5
I.2.1. SENTIDO						
10	Los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos					
11	Los miembros de la institución reciben recompensa emocional					
12	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan.					
I.2.2. SALARIO						
13	El trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario					
14	La mejor forma de compensación de su labor es en dinero.					
15	Los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario					
I.2.3. ROLES DE CONDUCCIÓN						
16	Los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral.					
17	Los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo.					
18	La comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara					

### I.3. COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

N°		1	2	3	4	5
I.3.1. ESCUCHA						
19	La capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la INSTITUCIÓN					
20	Los integrantes de la INSTITUCIÓN expresan sus temores con claridad ante los directivos					
21	La capacidad de escucha en los miembros de la INSTITUCIÓN permite mantener un clima laboral positivo					
I.3.2. EMPATIA						
22	Los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se da en el marco de la empatía.					

23	Los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía					
24	Los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes					

## 1.3.3. EMISION

25	Los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la INSTITUCIÓN					
26	La comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas					
27	Los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la INSTITUCIÓN					

## ANEXO 3

## Validez de los Instrumentos

N°	DIMENSIONES / items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
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 descuida al Grupo de Trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION: RETRIBUCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</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 Extra.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra Institución	X		X		X		
	<b>DIMENSION: ENTORNO FISICO.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</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>DIMENSION: ESTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</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>DIMENSION: ORGANIZACION.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</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		X		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>1</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INTRAPERSONAL</b> El manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional.	X		X		X			
<b>2</b>	La comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución	X		X		X			
<b>3</b>	Los líderes de la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	X		X		X			
<b>4</b>	La motivación en la institución es permanente.	X		X		X			
<b>5</b>	La comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal	X		X		X			
<b>6</b>	El tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal	X		X		X			
<b>7</b>	Las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución	X		X		X			
<b>8</b>	Los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales	X		X		X			
<b>9</b>	La comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo	X		X		X			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INTERPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
<b>10</b>	Los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos	X		X		X			
<b>11</b>	Los miembros de la institución reciben recompensa emocional	X		X		X			
<b>12</b>	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan.	X		X		X			
<b>13</b>	El trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario	X		X		X			
<b>14</b>	La mejor forma de compensación de su labor es en dinero.	X		X		X			
<b>15</b>	Los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario	X		X		X			
<b>16</b>	Los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral.	X		X		X			
<b>17</b>	Los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo.	X		X		X			
<b>18</b>	La comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara	X		X		X			
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
<b>19</b>	La capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la INSTITUCIÓN	X		X		X			
<b>20</b>	Los integrantes de la INSTITUCIÓN expresan sus temores con claridad ante los directivos	X		X		X			
<b>21</b>	La capacidad de escucha en los miembros de la INSTITUCIÓN	X		X		X			

22	permite mantener un clima laboral positivo Los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se da en el marco de la empatía.	X	X	X	X	X	X
23	Los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía	X	X	X	X	X	X
24	Los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes	X	X	X	X	X	X
25	Los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la INSTITUCIÓN	X	X	X	X	X	X
26	La comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas	X	X	X	X	X	X
27	Los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la INSTITUCIÓN	X	X	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]   17....de...Marzo..del 2017.

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

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**

N°	DIMENSIONES / items	Claridad		Pertinencia		Relevancia		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: 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 incomodo	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>DIMENSION: RETRIBUCION</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 Extra.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra Institución	X		X		X		
<b>DIMENSION: 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>DIMENSION: 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>DIMENSION: ORGANIZACION.</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		X		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las	X		X		X		

	metas								
34	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución	X				X			X
35	Las metas de la Institución son poco entendibles	X				X			X
36	El Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	X				X			X
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.	X				X			X
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.	X				X			X
39	Cuando las cosas salen mal los Servicios son rápidos en culpar a otros.	X				X			X
40	Los Servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X				X			X

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

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]  
 17....de...Marzo..del 2017.

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 QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	<b>COMUNICACION INTERNA INTRAPERSONAL</b> El manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional.	X		X		X		
<b>2</b>	La comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución	X		X		X		
<b>3</b>	Los líderes de la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	X		X		X		
<b>4</b>	La motivación en la institución es permanente.	X		X		X		
<b>5</b>	La comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal	X		X		X		
<b>6</b>	El tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal	X		X		X		
<b>7</b>	Las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución	X		X		X		
<b>8</b>	Los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales	X		X		X		
<b>9</b>	La comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo	X		X		X		
	<b>COMUNICACION INTERNA INTERPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos	X		X		X		
<b>11</b>	Los miembros de la institución reciben recompensa emocional	X		X		X		
<b>12</b>	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan.	X		X		X		
<b>13</b>	El trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario	X		X		X		
<b>14</b>	La mejor forma de compensación de su labor es en dinero.	X		X		X		
<b>15</b>	Los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario	X		X		X		
<b>16</b>	Los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral.	X		X		X		
<b>17</b>	Los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo.	X		X		X		
<b>18</b>	La comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara	X		X		X		
	<b>COMUNICACION INTERNA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	La capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la INSTITUCION	X		X		X		
<b>20</b>	Los integrantes de la INSTITUCION expresan sus temores con claridad ante los directivos	X		X		X		

21	La capacidad de escucha en los miembros de la INSTITUCIÓN permite mantener un clima laboral positivo.	X		X		X	
22	Los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se da en el marco de la empatía.	X		X		X	
23	Los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía	X		X		X	
24	Los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes	X		X		X	
25	Los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la INSTITUCIÓN	X		X		X	
26	La comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas	X		X		X	
27	Los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la INSTITUCIÓN	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_ 17 ... de ... Marzo... del 2017

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 TEMATICO 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 QUE MIDE EL AMBIENTE LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION: 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 incomodo	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>DIMENSION: RETRIBUCION</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 averguenzo decir que soy parte de la Institución	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra Institución	X		X		X		
<b>DIMENSION: 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>DIMENSION: 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>DIMENSION: ORGANIZACION.</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		X		
33	Algunas tareas a Diario asignadas tienen poca relación con las	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INTRAPERSONAL</b>							
1	El manejo de la comunicación de los directivos permite obtener buenos resultados en el trabajo institucional.	X		X		X		
2	La comunicación entre los directivos es óptima y conlleva a la mejora de la institución	X		X		X		
3	Los líderes de la institución difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	X		X		X		
4	La motivación en la institución es permanente.	X		X		X		
5	La comunicación entre los miembros de la institución, permite lograr satisfacción personal	X		X		X		
6	El tipo de comunicación empleada, incrementa el compromiso de trabajo personal	X		X		X		
7	Las actitudes de los directivos, están orientados al desarrollo personal de los miembros de la institución	X		X		X		
8	Los directivos y todos los miembros, participan en las actividades institucionales	X		X		X		
9	La comunicación empleada en la institución, dinamiza la innovación en el trabajo	X		X		X		
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INTERPERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los miembros de la institución están identificados con la misión, visión y objetivos	X		X		X		
11	Los miembros de la institución reciben recompensa emocional	X		X		X		
12	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan.	X		X		X		
13	El trabajo que realiza los miembros de la institución está en función al salario	X		X		X		
14	La mejor forma de compensación de su labor es en dinero.	X		X		X		
15	Los miembros de la institución esperan una recompensa afectiva y motivadora, que un salario	X		X		X		
16	Los directivos y coordinadores de área, refuerzan la comunicación oral.	X		X		X		
17	Los directivos emplean la comunicación persuasiva para elevar el espíritu de trabajo.	X		X		X		
18	La comunicación empleada por los directivos, y responsables de área, es de cara a cara	X		X		X		
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La capacidad de escucha es prioridad en la gestión de la INSTITUCIÓN	X		X		X		
20	Los integrantes de la INSTITUCIÓN expresan sus temores con claridad ante los directivos	X		X		X		
21	La capacidad de escucha en los miembros de la INSTITUCIÓN	X		X		X		

22	permite mantener un clima laboral positivo Los medios de comunicación empleados por los directivos de la institución se da en el marco de la empatía.	X	X	X	X
23	Los directivos, procesan los mensajes de los miembros de la institución con empatía	X	X	X	X
24	Los miembros de la institución manejan con empatía los mensajes contraproducentes	X	X	X	X
25	Los directivos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la INSTITUCIÓN	X	X	X	X
26	La comunicación que emiten los directivos, está orientada al logro de objetivos y metas	X	X	X	X
27	Los directivos aceptan, ideas y sugerencias de los demás miembros de la INSTITUCIÓN	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia):       SUFICIENCIA      

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]   17...de...Marzo..del 2017.

Apellidos y nombre s 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 dimer.







N°	COMUNICACION INTERNA																											
	Comunicación Intrapersonal									Comunicación Interpersonal									Comunicación Grupal/Institucional									
	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	
1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	4	2	3	5	3	5	2	5	5	
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
6	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	
7	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
9	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	
10	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
13	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
14	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
16	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
22	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
23	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
24	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	1	2	3	3	3	3	3	5	5	
25	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	5	3	5	3	5	2	5	4	
26	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1
27	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	3	5	5	5	5	5	1	1	
28	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
29	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
30	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
31	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	
32	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	
33	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	
34	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	
35	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
36	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	
37	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
38	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
39	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	
40	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	
41	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
42	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
43	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	

## ANEXO 5

### Artículo Científico

#### 1. TÍTULO

Ambiente laboral y comunicación interna del puesto de salud Huaca Pando Distrito de San Miguel, Lima 2016.

#### 2. AUTOR

Mery Nancy Briceño Cárdenas

Nbriceno2003@yahoo.com

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

#### 3. RESUMEN

El propósito de este estudio fue el Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

El diseño de la investigación utilizado fue el no experimental descriptivo correlacional. La población es de 43 trabajadores administrativos del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016; la muestra consideró toda la población. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información sobre ambiente laboral y comunicación interna en estudio; en sus distintas dimensiones.

Los hallazgos indicaron que: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r= 0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

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

Ambiente laboral, comunicación, comunicación interna

#### **5. ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between the work environment and internal communication according to the administrative staff in the Huaca - Pando Health Post. District of San Miguel. Lima 2016

The design of the research used was the non-experimental descriptive correlational. The population is 43 administrative workers administrative workers, of the Huaca - Pando Health Post. District of San Miguel. Lima 2016; The sample considered the entire population. The data collection instrument used was a survey to obtain information about work environment and internal communication under study; In its different dimensions.

The findings indicated that: There is a significant relationship between the work environment and internal communication according to the administrative staff at the Huaca - Pando Health Post. District of San Miguel. Lima 2016. A moderate correlation coefficient of  $r = 0.610 *$  was obtained, with  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), with which the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis accepted.

#### **6. KEYWORDS**

Work environment, communication, internal communication.

#### **7. INTRODUCCIÓN**

El propósito de este estudio fue el Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

## Variable Ambiente laboral

### Definición conceptual

“Cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”. (Tagiuri, citado por Ramos 2016, p.6).

### Definición operacional

Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de ambiente laboral.

## Variable comunicación interna

### Definición conceptual

La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Pizzolante (2014 p. 3).

### Definición operacional

Es la puntuación obtenida por la muestra en el cuestionario de comunicación interna.

## **8. METODOLOGÍA**

El diseño de la investigación utilizado fue el no experimental descriptivo correlacional. La población es de 43 trabajadores administrativos, del Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016; la muestra consideró toda la población. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información sobre ambiente laboral y comunicación interna en estudio; en sus distintas dimensiones..

## **9. RESULTADOS**

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

Prueba de hipótesis general:

H0: No Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016

Hg: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016.

Regla teórica para toma de decisión

Si, P. valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H3)

Si, P. valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)

En la tabla 1 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r = 0.610^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la comunicación interna; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna.

Tabla 1

Relación entre ambiente laboral y comunicación interna

		Ambiente laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Ambiente laboral	1,000	,610**
			,000
		43	43
Comunicación interna		,610**	1,000
		,000	.
		43	43

### Descripción de ambiente laboral

En la Tabla 2 se observa los niveles de ambiente laboral según el personal de la institución. El 25,6% indica que el ambiente laboral es inadecuado, el 53,5% que el ambiente laboral es medianamente adecuado y un 20,9% indica que el ambiente laboral es adecuado.

Tabla 2

#### *Niveles de ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	11	25,6
Medianamente adecuado	23	53,5
Adecuado	9	20,9
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

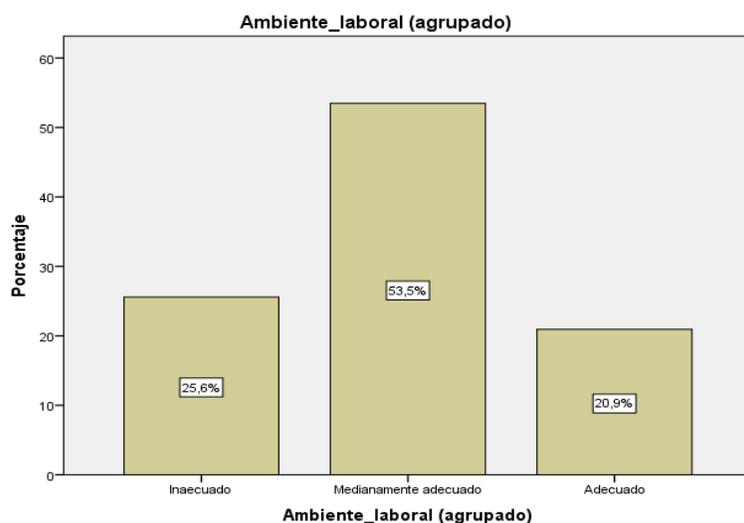


Figura 1. Niveles de ambiente laboral

### Descripción de comunicación interna

En la tabla 3 se observa los niveles de comunicación interna según el personal de la institución. El 18,6% indicó que esta en un nivel bajo, un 39,5% que se encuentra en un nivel regular y un 41,9% se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 3

*Niveles de comunicación interna*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Baja	8	18,6
Regular	17	39,5
Buena	18	41,9
Total	43	100,0

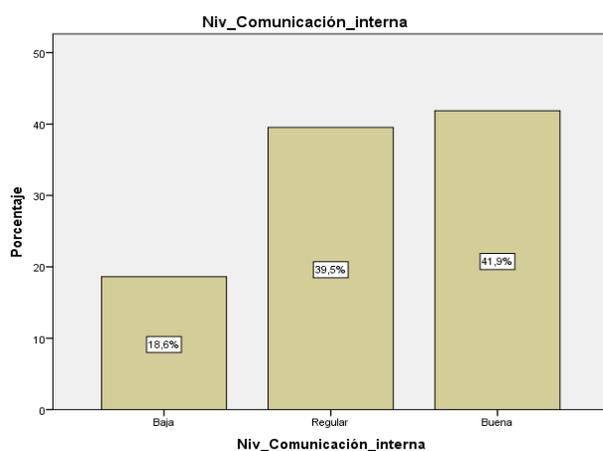


Figura 2. Niveles de comunicación interna

**10. DISCUSIÓN**

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados la presente investigación, respecto al objetivo general, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación muy baja de  $r = 0.610^*$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa ambiente laboral y la comunicación interna; es decir a mayor ambiente laboral mayor comunicación interna.

Así mismo de los hallazgos encontrados, la presente investigación corrobora lo planteado por Pelaes (2010); puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna como variable administrativa se asocia con otras variables administrativas, como es el caso del ambiente laboral y como ha quedado demostrado al haberse encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de  $r= 0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), lo que representó una moderada asociación entre las variables.

Igualmente de los hallazgos encontrados la presente investigación corrobora lo planteado por Quispe (2011), puesto que coincide en afirmar que la comunicación interna es importante puesto que permite que la información que es parte de las actividades en toda institución, sea conocida, y llegue siempre a su destino; coincidiendo igualmente en que la prevalencia de dicha comunicación se que el 18,6% este en un nivel bajo, un 39,5% en un nivel regular y un 41,9% se encuentra en un nivel bueno. Lo que coincide igualmente con lo planteado por Tuesta (2010), puesto que se coincide en afirmar que la comunicación interna se asocia a diversas variables administrativas, porque implica un importante interacción entre los diversos niveles jerárquicos y los propios trabajadores, facilitando las operaciones en general; asimismo Beltrán (2010); puesto que se reafirma que 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 especificaciones; debe extenderse hasta lo mínimo de personalización de los mensajes de acuerdo a las necesidades de los trabajadores, propiciando el diálogo.

## **11. CONCLUSIONES**

Existen una relación significativa entre el ambiente laboral y la comunicación interna según el personal administrativo en el Puesto de Salud Huaca – Pando. Distrito de San Miguel. Lima 2016. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada de  $r= 0.610^*$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .01$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 12. REFERENCIAS

- Ramos, M. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Pizzolante, I (2014) El poder de la comunicación estratégica Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

## ANEXO 6

### DECLARACIÓN JURADA

#### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

#### PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Mery Nancy Briceño Cárdenas, 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° 09372944, con el artículo titulado: “Ambiente laboral y comunicación interna puesto de salud Huaca Pando Distrito de San Miguel 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 27 de mayo de 2017

Nombres y apellidos: Mery Nancy Briceño Cárdenas