



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La comunicación y su incidencia en las relaciones con los
trabajadores en el personal del INPE E. P. Miguel Castro
Castro, San Juan de Lurigancho – 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración del Talento Humano

AUTOR:

Br. Ángela Sánchez Medina

ASESOR:

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ- 2017

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidenta

Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Secretaria

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Vocal

Dedicatoria

A mi esposo Alexander, por su apoyo incondicional. A mis hijos Gianella, Alexander y Leam por ser la luz que ilumina mi camino

Ángela

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro asesor Rodolfo Talledo Reyes, por su dedicación y apoyo incondicional en la realización del presente trabajo.

Al director del EP Miguel Castro Castro Marcos Sevillano y en especial al servidor Jairo Soplá, por su ayuda constante durante la ejecución del presente trabajo

A mi querida suegra Rayda por su apoyo constante.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ángela Sánchez Medina, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 09609217 con la Tesis titulada: “La comunicación y su incidencia en las relaciones con los trabajadores en el personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho – 2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 12 de diciembre del 2015.

Br. Ángela Sánchez Medina

DNI N°

Presentación

La investigación realizada con el propósito de establecer la relación que existe entre la comunicación organizacional y las relaciones con los trabajadores; será sustentada en la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en Administración. La estructura del informe de la investigación corresponde al formato aprobado por la Escuela de Post grado, habiéndose desarrollado en 4 capítulos.

En el primer capítulo del informe se presenta la introducción en el que se encuentra el marco teórico, la justificación del estudio, el problema y los objetivos, así como las hipótesis de investigación.

En el segundo capítulo del informe se presenta el marco metodológico de la investigación.

En el tercer capítulo del informe se presenta los resultados de la investigación.

En el cuarto capítulo del informe se presenta la discusión de la presente investigación.

Ângela Sánchez Medina

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|-----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenidos | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | 13 |
| 1.1. Antecedentes | 14 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 18 |
| 1.2.1 La Comunicación Organizacional | 18 |
| 1.2.2 Relación con los trabajadores | 25 |
| 1.3 Justificación | 32 |
| 1.4 Problema | 32 |
| 1.4.1 Formulación del problema | 36 |
| 1.5 Hipótesis | 37 |
| 1.6 Objetivos | 37 |
| II. Marco Metodológico | 39 |
| 2.1 Variables de la investigación | 40 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 41 |
| 2.3 Metodología | 43 |
| 2.4 Tipo de estudio | 43 |
| 2.5 Diseño de estudio | 43 |
| 2.6 Población muestra y muestreo | 44 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 45 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 47 |
| III. Resultados | 49 |

| | |
|---|----|
| 3.1 Estadística Descriptiva | 50 |
| 3.2 Análisis estadístico | 58 |
| 3.2.1 Prueba de hipótesis general | 58 |
| 3.2.2 Prueba de la hipótesis específica N° 01 | 60 |
| 3.2.3 Prueba de la hipótesis específica N° 02 | 63 |
| 3.2.4 Prueba de la hipótesis específica N° 03 | 65 |
| IV. Discusión | 68 |
| V. Conclusiones | 75 |
| VI. Recomendaciones. | 78 |
| VII. Bibliografía | 81 |
| Anexos | 85 |
| Anexo 1 Matriz de consistencia | 86 |
| Anexo 2 Instrumentos | 88 |
| Anexo 3 Matriz de datos | 91 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable comunicación organizacional en el penal Miguel Castro Castro – INPE – 2015. | 41 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable relación con los trabajadores en el penal Miguel Castro Castro – INPE – 2015. | 42 |
| Tabla 3. Población de trabajadores administrativos del penal Castro Castro | 44 |
| Tabla 4. Datos técnicos sobre la encuesta | 45 |
| Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable comunicación. | 47 |
| Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la variable relación con los trabajadores. | 47 |
| Tabla 7. Comunicación organizacional según los trabajadores INPE 2015. | 50 |
| Tabla 8. Comunicación ascendente según los trabajadores INPE 2015. | 51 |
| Tabla 9. Comunicación descendente según los trabajadores IMPE 2015. | 52 |
| Tabla 10. Comunicación horizontal según los trabajadores INPE 2015 | 53 |
| Tabla 11. Relación con los trabajadores según los trabajadores INPE 2015. | 54 |
| Tabla 12. Ética y trato justo según los trabajadores IMPE 2015. | 55 |
| Tabla 13. Negociación colectiva según los trabajadores IMPE 2015. | 56 |
| Tabla 14. Protección de la seguridad y la salud según los trabajadores IMPE. | 57 |
| Tabla 15. Correlaciones hipótesis general. | 59 |
| Tabla 16. Correlaciones hipótesis específica 1 | 61 |
| Tabla 17. Correlaciones hipótesis específica 2 | 64 |
| Tabla 18. Correlaciones hipótesis específica 3. | 66 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Árbol de problema de investigación. | 36 |
| Figura 2. Muestra de trabajadores administrativos del penal Castro Castro. | 45 |
| Figura 3. Comunicación organizacional según los trabajadores INPE 2015. | 50 |
| Figura 4. Comunicación ascendente según los trabajadores INPE 2015. | 51 |
| Figura 5. Comunicación descendente según los trabajadores INPE 2015. | 52 |
| Figura 6. Comunicación horizontal según los trabajadores INPE 2015. | 53 |
| Figura 7. Relación con los trabajadores según los trabajadores INPE 2015. | 54 |
| Figura 8. Ética y trato justo según los trabajadores INPE 2015. | 55 |
| Figura 9. Negociación colectiva según los trabajadores IMPE 2015. | 56 |
| Figura 10. Protección de la seguridad y la salud según los trabajadores IMPE. | 57 |

Resumen

La investigación fue diseñada para establecer la relación que existe entre La Comunicación Organizacional y las Relaciones con los Trabajadores del E. P. Miguel Castro Castro INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015. En la investigación se logró probar la validez de la hipótesis, en la que se planteó que la comunicación se relaciona de manera positiva con la relación establecida con los trabajadores administrativos del E. P. Miguel Castro Castro, INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

La investigación emplea como instrumentos las escalas de opinión, en un diseño no Experimental Trasversal. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 124 empleados. Se halló un rho Spearman igual a 0.974 a un nivel de significancia del 0,05, comprobándose la validez de la hipótesis general. Las hipótesis específicas obtuvieron los siguientes resultados en las relaciones con la rho de Spearman, la primera hipótesis específica se obtuvo una relación de 0.617, para la segunda hipótesis específica se obtuvo una relación de 0.857, para la tercera hipótesis específica se obtuvo una relación de 0.896.

Palabras claves: Comunicación organizacional, relaciones con los trabajadores, ética, negociación colectiva, protección de la seguridad y salud.

Abstract

The research was designed to establish the relationship between Organizational Communication and Relations with Workers of the Miguel Castro Castro INPE, San Juan de Lurigancho, in the year 2015. The research was able to prove the validity of the hypothesis, in the That the communication was related in a positive way to the relationship established with the administrative workers of the Miguel Castro Castro SP, INPE, San Juan de Lurigancho in 2015.

The research uses as instruments the scales of opinion, in a Non-Experimental Trasversal design. The sample was probabilistic and was made up of 124 employees. A Spearman rho equal to 0.974 was found at a significance level of 0.05, proving the validity of the general hypothesis. The specific hypotheses obtained the following results in the relations with the Spearman rho, the first specific hypothesis was obtained a relation of 0.617, for the second specific hypothesis a relation of 0.857 was obtained, for the third specific hypothesis a relation of 0.896 was obtained .

Key words: Organizational communication, relations with workers, ethics, collective bargaining, safety and health protection.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

A nivel internacional

Vasquez (2015) en Guatemala presenta su tesis con el nombre de “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA”. El objetivo de estudio fue determinar la existencia de correlación entre las variables comunicación y satisfacción de los trabajadores, en relación consigo mismos y respecto a la entidad. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de los cuales se escogieron dentro de los departamentos de administración, despachos y almacén. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios para conocer la percepción de las variables, comunicación y satisfacción laboral. De estos dos cuestionarios se obtuvieron varios indicadores los cuales fueron: desarrollo laboral, reconocimiento e identificación laboral. Con ello se pudieron recabar los datos necesarios para poder tener los resultados de dicha investigación. De enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de tipo correlacional. De los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que sí existe relación entre la comunicación sobre la satisfacción laboral, ya que los sujetos evaluados muestran que si existe una mala comunicación puede repercutir tanto en el rendimiento como en la satisfacción que puede sentir un colaborador dentro de la organización.

Hernandez (2014) en Venezuela presenta su tesis con el nombre de “Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas”. La finalidad de la investigación es determinar la relación entre la comunicación y satisfacción laboral en los empleados de esta empresa. La metodología empleada en dicha investigación es de tipo descriptiva y correlacional, para tal efecto se hizo uso de una lista de cotejo (Observaciones directas) y una encuesta como instrumento de recolección de datos dirigida a los empleados miembros de la organización; lo que permitirá realizar un diagnóstico preciso de las condiciones de la empresa, y que posteriormente podrán ser utilizados en la solución de las dificultades que se

presentan en el Departamento de Alimentos y Bebidas de Lidotel Hotel Boutique Caracas.

Ollé-Espluga, Menéndez y Muntaner (2014) en España presentó el artículo científico con el nombre “Opiniones de los delegados de prevención sobre su interacción con los trabajadores en un contexto de relaciones desiguales de poder: un estudio cualitativo exploratorio en Barcelona”. El objeto del estudio fue analizar la perspectiva de los delegados sobre su interacción con los trabajadores y sus determinantes. Mediante un estudio cualitativo, exploratorio y descriptivo-interpretativo, el que se llevó a cabo a través de entrevistas semi-estructuradas. Obteniéndose como resultados, que la interacción de los delegados de prevención con los trabajadores se limita principalmente a los procesos de información y para identificar riesgos laborales. Concluyendo que, existen factores destacados que determinan esta interacción los que se relacionan con la forma en que los delegados de prevención entienden y llevan a cabo su función, el sector y tamaño de la empresa y el miedo de los trabajadores al despido, exacerbada por los cambios en el mercado laboral y la crisis económica actual.

García(2010) en México presentó la tesis con el nombre “Modelo de comunicación gerencial para mejorar la negociación y manejo de conflictos” El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de comunicación gerencial para mejorar los procesos de negociación y manejo de conflictos en la empresa de estudio. El modelo tiene la finalidad de incrementar los niveles de comunicación entre todos los empleados y disminuir los conflictos, considerando las estrategias de negociación. Se tomaron como base tres de las plantas de manufactura y las oficinas centrales. Para llegar a este modelo se realizó un diagnóstico sobre cómo se llevan a cabo los procesos en cuestión en dicha empresa. Para el análisis se buscó información mediante un cuestionario, que permitió evaluar las estrategias de la negociación y manejo de conflictos, así como la actitud de los empleados hacia ello.

Altuve y Chávez (2009) en Venezuela presenta el artículo científico con el nombre de “Comunicación organizacional como herramienta para el desarrollo de

equipos de trabajo eficiente”. El objetivo de la investigación fue desarrollar estrategias de comunicación que permitan el perfeccionamiento de equipos de trabajo de manera eficiente en los institutos y colegios universitarios del Municipio Maracaibo del Estado Zulia. Realizaron una revisión documental bibliográfica relacionados a la cultura, valores y principios éticos, así como supuestos básicos, que son componentes fundamentales en la constitución de un equipo de trabajo en general. Para cumplir con el objeto de estudio, se utilizarán herramientas comunicacionales en la organización, orientadas a la consecución de mecanismos efectivos para el fortalecimiento y capacitación de un recurso humano altamente motivado, lo que conlleva a que la organización sea más productiva, alcanzando posiciones de vanguardia en el ámbito educativo. La metodología a utilizar es de corte analítico-comparativo. La población objeto de estudio está constituida por los directivos de las instituciones educativas abordadas. Se concluyó que, las organizaciones tradicionales, cometen el típico error de premiar a un empleado con buenos conocimientos y rendimientos en un determinado sector con el otorgamiento de un cargo de supervisión, sin antes corroborar sus cualidades para el puesto, en lugar de conformar equipos de trabajo, hacerlos eficientes y de esa manera, beneficiará a un mayor número de empleados por igual, sin necesidad de ascender a una sola persona

A nivel nacional

Sánchez y Torres (2010) presentan su tesis con el título de “Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope – 2014”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios, para tal fin, se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios para la recolección de datos, el diseño de investigación fue descriptivo correlacional. Fueron 24 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chocope, los que conformaron las unidades muestrales relacionadas con el análisis de la comunicación interna existente en la institución. Mientras que, para obtener la imagen que perciben los usuarios, se precisó de 363 personas con edades 15 a 64 años, como elementos muestrales. Los resultados de la investigación han permitido

analizar la comunicación interna de la Municipalidad y determinar la imagen que perciben los usuarios de la misma, con el fin de elaborar una propuesta para mejorar la comunicación interna y que incida en la imagen de la institución de manera favorable.

Vega (2011) realiza la investigación con el título de “El sistema penitenciario: componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas”. La población penitenciaria, en los últimos cinco años, entre agosto del 2006 (36,467 internos) y julio del 2011 (48,858 internos), ha mostrado un incremento de 12,391 internos, lo que representa un aumento porcentual de 33.98%. Los 48,858 internos, se encuentran albergados en 66 establecimientos penales, que tienen capacidad para 28,689, existiendo una sobrepoblación del 70% sobre su capacidad real de albergue. El evidente deterioro de las condiciones, servicios, tratamiento y seguridad en los penales, no depende solamente de la administración penitenciaria, sino más bien responde a la falta de prioridad de esta temática en las políticas públicas de seguridad ciudadana del Estado. Las condiciones laborales del personal penitenciario, tanto de seguridad como de tratamiento, presentan claras y evidentes deficiencias que afectan seriamente su capacidad para desarrollar sus funciones. A ello se agrega un conjunto de deficiencias en el proceso de selección, capacitación y sus remuneraciones. La dación de la Ley de la Carrera Especial Pública Penitenciaria constituye un importante avance al respecto, pero requiere ser puesta en vigencia efectiva.

Yañez, Arenas y Ripoll(2010) presentan el artículo científico con el título de “El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”. El objeto de estudio fue el evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general, es decir, el estado emocional positivo que surge de la evaluación de la experiencia laboral de una persona (Locke 1976, citado por Luthans, 2008), es multicausado, décadas de investigaciones sobre este tópico han llevado a reconocer variados y complejos factores, uno de ellos, las relaciones interpersonales con la jefatura y con los colegas (Luthan, 2008). Se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital. Un análisis factorial

obtuvo una adecuada solución de dos factores y una adecuada consistencia interna de los ítems. Posteriormente, se aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 La Comunicación Organizacional

Teoría de la comunicación organizacional

Todas las personas por naturaleza son entes que establecen relaciones sociales. El alcanzar un crecimiento y por consiguiente la prosperidad, requerirá de el concurso de otros individuos, lo que se puede apreciar desde el nacimiento. La comunicación fundamental para nuestras relaciones.

Nuestra satisfacción con las relaciones, acuerdos de convivencia, así como nuestro desenvolvimiento en el ambiente estudiantil y/o laboral, juegan un papel importante en el desarrollo de nuestra capacidad de comunicación. “También utilizamos la comunicación para aprender más sobre las personas con las que interactuamos al hacerles preguntas y discutir sus respuestas, y la utilizamos como herramienta para alcanzar resultados específicos, tales como expresarnos a nosotros mismos e instruir, inspirar y motivar a los demás” (Dobkin y Pace, 2008, p. 5).

En toda organización, si existe una excelente comunicación tendrá la posibilidad de unir a todos los que la conforman; buscando lograr objetivos comunes y también individuales, ser capaces de estar a la altura de las necesidades de la empresa, involucrándose en la urgencia al cambio, y en las acciones que ella requiera, con una actitud proactiva. A pesar de que esto es conocido, no siempre es asumido por quienes dirigen las organizaciones. “Cuando el genio del pueblo dijo: Sé qué crees que entiendes lo que piensas que dije, pero

no estoy seguro de que te des cuenta de que lo que oíste no es lo que quise decir, hacía algo más que un chiste; describía lo que todos hemos experimentado: una falla de comunicación”(Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p. 421)

Conceptos de la comunicación organizacional

Koontz y Wehrich (2013, p. 337) nos da el concepto: “La comunicación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, que debe entenderla”.

Robbins, Decenzo y Coulter (2013, p. 328) nos dicen: Se puede pensar en la comunicación como un proceso o un flujo. Los problemas de comunicación ocurren cuando ese flujo se interrumpe por desviaciones o bloqueas. Antes de que se presente la comunicación, es necesario establecer un propósito, el cual es expresado como el mensaje que se transmitirá.

Hellriegel & Slocum (2009, p. 531) definen: “Comunicación es la comprensión, transmisión e intercambio de información de una persona a otra por medio de símbolos que tienen un significado”.

Bateman y Scott (2009, p. 536) nos dicen: “La comunicación efectiva es un componente fundamental de la efectividad administrativa y un correcto desempeño en el trabajo”.

La definición que podemos inferir sobre la comunicación organizacional es como un proceso que se da entre los miembros de una población dentro de la organización. Es un proceso que dentro de las organizaciones se enmarca en una actividad dinámica que se encuentra en constante flujo, pero que conserva cierto grado de identificación de estructura. No obstante, es necesario considerar que esta estructura no es estática, sino que se encuentra en constante cambio, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo que se da en la organización.

Dimensiones de la comunicación organizacional

Dimensión 1: comunicación ascendente

“La comunicación fluye hacia un nivel superior del grupo u organización” (Robbins y Judge, 2013, p. 339).

Parte importante de alcanzar la eficacia en una empresa, pasa por tener una comunicación que fluya tanto ascendente como descendente. Para la comunicación ascendente, es el empleado (de los niveles más bajos) el que emite y la dirección (en los niveles más altos) los que reciben la comunicación. Para su realización se tiene a las cajas de sugerencias, juntas de grupo, y procedimientos de apelación y queja; como parte de los canales de comunicación más usados. En su ausencia, los individuos son capaces de ingenárselas, para hacer llegar la comunicación hacia donde se necesite. Así lo demuestra la aparición de publicaciones “subterráneas” de los empleados en muchas organizaciones grandes (Ivancevich, Konopaske, y Matteson, 2006, p. 427).

Dimensión 2: comunicación descendente

“La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior se denomina comunicación hacia abajo” (Robbins y Judge, 2013, p. 339).

En este caso, la comunicación llega desde la gerencia o dirección de la organización y va dirigida a los empleados de los niveles intermedios y bajos. Para su realización, se utilizan como elementos a las instrucciones del puesto, memorandos oficiales, declaraciones de normas, procedimientos, manuales y publicaciones de la compañía, y aunque esta puede llegar hasta su destinatario, no son necesariamente precisas y entendibles por este. Estas quejas indican una comunicación descendente inadecuada, y por ende exigen que esta sea pertinente para que sea efectiva en la realización de o ordenado. La carencia de la comunicación en el trabajo, se verá reflejada en el aumento de tensiones en los integrantes de las organizaciones. Esto mismo les ocurre a los estudiantes cuyo

profesor no les informa sobre sus requisitos y expectativas (Ivancevich, Konopaske, y Matteson, 2006, p. 426).

Dimensión 3: comunicación horizontal

“La que se produce entre elementos del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal, lo describimos como comunicación lateral”. (Robbins y Judge, 2013, p. 339).

Este tipo de comunicación en muchas organizaciones no es considerado como importante, siendo para estas la comunicación vertical la que tiene mayor relevancia. Sin embargo, en instituciones eficientes, la comunicación horizontal, cobra una importancia vital, pues sirve para mantener comunicados a elementos del mismo nivel o jerarquía (por ejemplo, la comunicación entre producción y ventas en una empresa, y entre las facultades de una universidad), necesaria para la coordinación e integración de las funciones de la organización (Ivancevich, Konopaske, y Matteson, 2006, p. 427).

Elementos del proceso de comunicación

Emisor: dentro de las instituciones empresariales y/o educativas, “el emisor es el empleado o administrador con ideas”, intenciones, información y el propósito de comunicarse (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.423).

Codificación: Con un emisor, debe tener lugar mecanismos de simbolización que sean capaces de expresar sus ideas, la intención del que envía el mensaje. Por ejemplo, amenudo un administrador toma información contable, informes de ventas y datos de cómputo, y los convierte en un mensaje (un informe general de la situación). Así, “la función de la codificación es proporcionar una forma en que las ideas e intenciones se expresen como mensaje” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.423).

Mensaje: El resultado del proceso de codificación es el mensaje. La intención del emisor se expresa en la forma de un mensaje verbal o no verbal. Los administradores tienen numerosas intenciones al comunicarse, como hacer que los demás entiendan sus ideas, entender las ideas de los demás, conseguir que los acepten a ellos o sus ideas, o inducir una acción (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, pp.423 - 424).

Medio: “El medio es el transmisor del mensaje. Las organizaciones proveen información a los miembros de varias maneras: comunicados en persona, teléfono, juntas de grupo, memorandos, declaraciones de normas, sistemas de remuneración, calendarios de producción y pronósticos de ventas. El uso creciente de los medios electrónicos computarizados y de tecnologías de comunicación ha avivado el interés en la función que desempeña el medio en los diversos aspectos de la comunicación en las organizaciones” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.424).

Decodificación y receptor: Para completar el proceso de la comunicación, “el mensaje debe decodificarse en términos de la pertinencia para el receptor. La decodificación es un término técnico para referirse a los procesos de pensamiento del receptor” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.424).

Retroalimentación: Es deseable ofrecer retroalimentación en el proceso de la comunicación. “Los procesos de comunicación unidireccional son los que no aceptan la retroalimentación del receptor al emisor. Esto aumenta las posibilidades de distorsión entre el mensaje enviado y el mensaje recibido” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.425).

Ruido: “En el marco de la comunicación humana, cabe considerar el ruido como lo que distorsiona el mensaje pretendido. Se produce ruido en todos los elementos de la comunicación” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p.425).

Comunicaciones formal e informal

La comunicación formal es el intercambio de información entre los integrantes de una organización, en razón de los puestos que ocupan y de las actividades que tienen asignadas; este tipo de comunicación se da especialmente por medios orales y escritos con órdenes, instrucciones, cartas, memorandos y otros.

La comunicación formal es toda información documentada con acuse de recibo y demás elementos de registro y rastreo (Hernández, 2008, p. 216).

La comunicación informal es el intercambio de información que se efectúa entre los integrantes de la organización por canales diferentes de la jerarquía de los puestos que ocupan los que están inmersos en la comunicación, sin seguir los canales ni procesos que ya están establecidos en la comunicación formal.

“La comunicación informal es menos oficial. Las personas rumorán, los empleados se quejan de sus jefes, la gente habla de sus equipos deportivos favoritos o los equipos de trabajo le dicen a los recién llegados cómo actuar” (Bateman y Scott, 2009, p. 561).

Redes formales

La comunicación que ocurre dentro de la organización se describe como formal o informal. Por ejemplo, la que se lleva a cabo mediante la comunicación emitida por un directivo a un empleado de nivel inferior, con el fin de que realice una tarea, es parte de una comunicación formal. “La comunicación formal es aquella que se lleva a cabo de acuerdo con los esquemas laborales prescritos por la organización. Otro ejemplo de comunicación formales cuando un empleado comunica un problema a su gerente” (Robbins y Coulter, 2014, 488)

La comunicación informal u organizacional, es aquella que “no definida por la jerarquía estructural” de la compañía. Esta puede darse por ejemplo los empleados comentando durante el almuerzo, en camino hacia sus puestos o cuando hacen

ejercicio o practican deporte. Los trabajadores establecen amistades con las que puedan establecer una comunicación. “El sistema de comunicación informal cumple dos propósitos en las organizaciones: (1) permite que los empleados satisfagan su necesidad de interacción social, y (2) puede mejorar el desempeño de una organización al crear canales de comunicación alternativos, y a menudo más veloces y eficaces”(Robbins y Coulter, 2014, 488)

Los rumores

Establecidos como canales de comunicación informal en un grupo o una institución. A pesar de ser informales, se convierten en una fuente importante de información. En un estudio se encontró que así es como 75 por ciento de los empleados se enteraba de algo por primera vez. Un informe reciente indica que los rumores, o “la información de boca en boca, que transmiten los colegas acerca de una compañía tiene efectos significativos sobre la probabilidad de que los candidatos se incorporen a esa organización” (Robbins y Judge, 2013, pp. 343 - 344).

Comunicación y estrategia

“Para elaborar una estrategia de comunicación es fundamental conocer la estrategia de la organización o su plan de negocios, alinearse y ser coherente con ellos. Por otro lado, es muy importante que todas las comunicaciones que la organización difunda hacia sus públicos internos (los empleados) y externos estén planificadas en conjunto de manera sinérgica, para no comunicar diferentes mensajes hacia fuera y hacia dentro de la organización, y para coordinar los tiempos de emisión”(Franklin & Krieger, 2011).

Comunicación y tecnologías de la información

Dada la constante evolución de la tecnología, las TI han producido cambios radicales en la forma en que los trabajadores y directivos se comunican dentro de las empresas. Por ejemplo, se ha conseguido que el control que ejercen los

directivos sobre los empleados y los grupos de trabajo, sea mucho más eficaz, asimismo, es posible ahora para el trabajador de niveles inferiores, tener en forma oportuna y precisa toda la información emitida por los niveles superiores, con lo que se ven incrementadas su posibilidad de participación y de compartir información (Robbins & Coulter, 2014, p. 492).

“Una categoría vital de los canales de comunicación son los medios electrónicos. Los administradores usan las computadoras no sólo para reunir y distribuir datos cuantitativos, o para “hablar” con otros electrónicamente. En las salas de decisión electrónicas, el software permite el acceso simultáneo a archivos compartidos, y posibilita que la gente comparta puntos de vista y trabaje colectivamente” (Bateman y Scott, 2009, p.542).

1.2.2 Relación con los trabajadores

Teoría de la relación con los trabajadores

El término relaciones laborales, “hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones. Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas” (Organización Internacional del Trabajo, O.I.T., 2001)

“Los desafíos estratégicos de las organizaciones deben ocupar un lugar importante y fundamental en la administración de personal. Hoy, una condición básica para que los gerentes de línea puedan tener éxito en sus actividades es que las personas, su desempeño y sus competencias coincidan con las estrategias del negocio y las metas de la organización. En ese contexto, las relaciones entre la organización y las personas que trabajan en ella adquieren una importancia vital. No obstante, las personas requieren de muchas habilidades para trabajar en una organización; es decir, deben desempeñar su trabajo, relacionarse con sus colegas

y superiores, atender al cliente, enfocarse en las metas y los resultados por alcanzar y, sobre todo, deben sujetarse a las reglas de la organización y absorber su cultura. Todo ello requiere de una considerable dosis de adaptación y de integración al contexto de la organización, a su estructura, a su cultura, a las personalidades presentes en ella y al tipo de trabajo. Cada organización es única y cada una tiene su propio estilo de administración” (Chiavenato, 2009, p. 444).

“La variación en la utilización de los términos es considerable, lo que refleja en parte la evolución de este campo de estudio en el tiempo y en el espacio. No obstante, existe un acuerdo generalizado respecto a la consideración en el mismo de la negociación colectiva, las diversas formas de participación de los trabajadores (como los comités de empresa, y los comités conjuntos de salud y seguridad) y los mecanismos de resolución de conflictos colectivos e individuales. La amplia gama de sistemas de relaciones laborales existentes en el mundo ha dado lugar a la necesidad de matizar los estudios comparativos y de la identificación de tipos debida a las limitaciones del exceso de generalización y las analogías erróneas. Tradicionalmente, se han descrito cuatro tipos diferenciados de gestión del lugar de trabajo: dictatorial, paternalista, institucional y participativo”(Organización Internacional del Trabajo, O.I.T., 2001).

“Unas buenas relaciones internas implican ofrecer un trato justo y coherente a todos los empleados para conseguir que éstos se involucren en los objetivos de la organización. Las empresas con buenas relaciones internas suelen contar con una estrategia de RRHH que considera a los empleados uno de los grupos de interés dentro de la compañía” (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2008, p. 508).

Conceptos de la relación con los trabajadores

Chiavenato (2011, p. 296) nos dice que “se refiere a las actividades de RH asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y dimisiones. La disciplina y las medidas disciplinarias también representan aspectos

cruciales de esas relaciones internas. Sin embargo, el área de RH actúa en la retaguardia como función de staff, es decir, como asesoría interna, y delega a los gerentes y supervisores la responsabilidad de línea respecto de las prácticas cotidianas de Recursos Humanos”.

Simón, Rojo y Molina (2011 p. 72) nos dicen que la práctica de relaciones laborales es probablemente la que cuenta con más tradición en gestión de personas por ser de vital importancia para el mismo.

Dessler (2009 p. 628) asegura que las relaciones con los trabajadores dan como resultado mejores sueldos y condiciones de trabajo, los sindicatos cuando se organizan buscan la seguridad social. Analizamos cinco estructuras posibles, entre ellas el contrato cerrado, la empresa sindicalizada, el sistema de representación, el contrato abierto y el mantenimiento de los afiliados.

Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2008, p. 509) nos dicen que “para que haya buenas relaciones entre empleados es preciso que los directivos cooperen con los representantes de relaciones internas. Estos especialistas son miembros del departamento de RRHH que actúan como asesores internos en las empresas. Tratan de garantizar que las políticas y procedimientos de la empresa se respeten, asesorando, tanto a los supervisores como a los empleados sobre problemas específicos relativos a las relaciones entre los empleados de la empresa”.

Werther y Davis (2008 p.446) nos dicen que “al margen de las intervenciones estructurales que se pueden llevar a cabo en la forma en que las personas trabajan dentro de una organización, casi todas las acciones del departamento de recursos humanos tienen efectos directos o indirectos en la relación de la empresa con el personal. Muchas actividades atraen poca atención de parte de los empleados, incluyendo por ejemplo el reclutamiento y la selección. Otras actividades afectan a todos los empleados de manera periódica y reciben mucha atención”.

Dimensiones de la comunicación organizacional

Dimensión 1: ética y trato justo

La ética se refiere a “los principios de conducta que rigen a un individuo o a un grupo” (Dessler y Varela, 2011, p. 329).

Las decisiones éticas también se basan siempre en la moralidad, que los conceptualizamos como modelos de conductas que la sociedad a la que pertenecemos acepta. A diferencia de otros, los estándares morales, “tratan sobre asuntos cuyas consecuencias son muy importantes para el bienestar de la sociedad”, tales como el asesinato, la falsedad y la calumnia; no es factible establecerlos o cambiarlos por decisiones de cuerpos de autoridad como las legislaturas y deben predominar sobre el interés individual. “Muchas personas creen que los juicios morales nunca son situacionales, pues argumentarían que algo que es moralmente correcto (o incorrecto) en una situación sería incorrecto (o correcto) en otra” (Dessler, 2009, p. 329).

Dimensión 2: negociación colectiva

“Si el sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores de una compañía, cuando se establece un día para reunirse en la mesa de negociaciones”. (Dessler y Varela, 2011, p. 387).

La “afiliación a sindicatos ha crecido y disminuido desde 1790 cuando Samuel Gompers creó la American Federation of Labor (afl)”. Siendo un hito fundamental ocurrido en 1886. En fecha más reciente, la tendencia del sindicalismo ha sido la organización de los oficinistas, en especial porque la proporción de obreros ha disminuido. Además de mejores sueldos y condiciones laborales, los sindicatos cuando se organizan buscan la seguridad social. Analizamos cinco estructuras posibles, entre ellas el contrato cerrado, la empresa sindicalizada, el sistema de representación, el contrato abierto y el mantenimiento de los afiliados (Dessler, 2009, p. 628).

Dimensión 3: protección de la seguridad y salud

“Ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo”. (Dessler y Varela, 2011, p. 412).

La alta gerencia debe participar directamente en los eventos que involucren la seguridad; haciendo de esta una prioridad en las reuniones y en los programas de producción; debiendo los miembros de la seguridad de la institución ser investidos de un rango elevado. Es asimismo dotar a los nuevos elementos capacitaciones relacionadas también con la seguridad. De manera ideal, “la seguridad es parte integral del sistema, se involucra en cada habilidad gerencial y forma parte de las responsabilidades cotidianas de todos”(Dessler, 2009, p. 647).

Indicadores de relaciones laborales

La práctica de relaciones laborales es probablemente la que cuenta con más tradición en gestión de personas. Las ratios que se manejan para realizar comparaciones con otras empresas dentro de la práctica de benchmarking son muy básicas y dan una idea general de la estructura y recursos dedicados a la actividad sindical dentro de la empresa y a los resultados obtenidos en términos de la caracterización del convenio colectivo y su papel como suelo de condiciones para los empleados.

El conflicto en la organización

“Aunque la diversidad de los empleados puede contribuir a una mayor creatividad y una mejor resolución de los problemas, también puede provocar un conflicto abierto si hay desconfianza y falta de respeto entre los grupos. Esto significa que, a medida que las organizaciones van siendo más diversas, se enfrentan a situaciones de mayor riesgo por el hecho de que los empleados no trabajen bien juntos. Los roces entre las personas, en vez de la cooperación, podrían ser la norma” (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2008, p. 156).

El conflicto de objetivos puede ser también un problema. Hay tres grupos de conflictos que se derivan de los objetivos de la organización y del individuo. Uno de ellos se produce como consecuencia de la posible incompatibilidad de los fines perseguidos por la organización con el sistema de evaluación. Puede ocurrir que se persiga obtener información con el fin de establecer recompensas y, además, ayudar a la persona en su carrera y contribuir a su desarrollo y perfeccionamiento. En estos casos, cuando la evaluación es negativa la actitud de la persona suele chocar con su disposición hacia la mejora, ya que pierde la recompensa. Por otro lado, también puede ocurrir que la información recogida no sea válida para satisfacer ambos fines. A ello habría que añadir, a su vez, que impide al superior representar el papel de ayuda en la solución de problemas, esencial para cumplir el objetivo de perfeccionamiento (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007, p. 252).

El papel de la alta gerencia en la seguridad

La disminución de los accidentes que se producen dentro de las empresas, generan por lo general un descenso en las situaciones y hechos que se encuentran involucrados en la producción de estos. Pero los especialistas consideran que ante estos hechos los gerentes, no deben permitir que se esconda el panorama general y dejar de lado los pormenores de los incidentes. Asimismo deben ordenar a los supervisores que “detecten las fugas” y a los trabajadores que “trabajen de manera segura”; es importante que se perciba de la administración la seriedad con que se toma la seguridad. “Lo importante es que la seguridad en el centro de trabajo siempre inicia cony depende de un compromiso genuino de la alta gerencia”(Dessler, 2009, p. 647).

“Las empresas están preocupadas por la salud del empleado y su seguridad debido a los beneficios que supone tener una fuerza laboral saludable. Aunque el interés actual está principalmente centrado en los efectos de los accidentes laborales y las enfermedades (ambos aspectos del ambiente físico), también empiezan a verse señales de interés por los factores de riesgo social y psicológico. Los departamentos de RRHH pueden escoger involucrarse en programas que afronten estos factores de riesgo físico y psico-social. Programas eficaces dirigidos

a paliar ambos entornos pueden mejorar significativamente la salud del empleado y la efectividad de la organización” (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2007, p. 7).

Seguimiento de la salud laboral

Los aspectos de salud laboral son objeto de un cuidadoso seguimiento por parte de las empresas, no solamente por la estricta legislación al respecto sino por las implicaciones que en muchos casos puede tener el no disponer de una infraestructura que permita a empresa y trabajadores tomar conciencia de los riesgos asociados a los distintos tipos de trabajo y las formas de prevenir accidentes en este sentido. Las políticas de salud laboral deben contemplar, por una parte, la existencia de una infraestructura de apoyo a los procesos de información, asesoramiento y prevención. El seguimiento de la eficacia de dicha infraestructura vendrá medido por los indicadores relativos a la cuantía y magnitud de los accidentes y enfermedades de distintos tipos que se hayan producido a lo largo del año, y por la comparación longitudinal de estos indicadores a lo largo del tiempo (Simón, Rojo y Molina, 2011, p. 73).

Relaciones internas con los empleados

“El estatus de la mayoría de los trabajadores no es permanentemente fijo en una organización. Los empleados se mueven constantemente hacia arriba, hacia los lados, hacia abajo y hacia fuera de la organización. Para asegurar que el personal con las habilidades y la experiencia necesarias esté disponible en todos los niveles, se requiere de esfuerzos constantes y concertados encaminados al mantenimiento de buenas relaciones internas con los empleados. Las relaciones internas con los empleados comprenden las actividades de administración de recursos humanos asociadas con el movimiento de los empleados dentro de la organización. Estas actividades incluyen las promociones, las transferencias, los descensos de categoría, las renunciaciones, los despidos y el retiro o la jubilación. La disciplina y la acción disciplinaria también son aspectos decisivos en las relaciones internas con los empleados” (Mondy, 2010, p. 412)

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica en su contenido, en la búsqueda de una relación entre las dos variables de estudio de una forma sistemática y metódica que busca descubrir, explicar y probar los resultados que se obtuvieron objetivamente, porque identifico en qué medida se relacionan las variables que fueron objeto de estudio obteniendo datos que podrán ayudar al sistema penitenciario en identificar que problemas pueden estar presentando los trabajadores, los cuales inciden en la organización del trabajo que realizan incidiendo en su desempeño, teniendo incidencia directa en el proceso de rehabilitación y reinserción social teniendo de los reclusos dentro del penal como consecuencia la reincidencia cuando cumplen su pena, esta investigación busca ayudar a mejorar el manejo de los recursos humanos en el personal del IMPE contribuyendo en la mejora del trabajo que realizan que además ayudara a los reclusos a su rehabilitación y reinserción social tenga éxito mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y a la sociedad peruana.

En cuestiones prácticas la presente investigación en relación con los instrumentos este se podrá utilizar para otras entidades penitenciarias en todo el país para medir las variables que son objeto de estudio en la presente investigación.

1.4 Problema

Las instituciones y sus líderes “necesitan de una buena comunicación para poder transmitir claramente sus ideas y proyectos. Esto que parece tan sencillo, muchas veces, es difícil alcanzar”. Los especialistas afirman que, “a mayor comunicación, mayor claridad, y a mayor claridad, mayor seguridad de lograr los objetivos”. “El 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación”. El artífice de esta sentencia no es otro que Peter Drucker, el teórico del Management por excelencia (Formanchuk, 2010).

“No sé cómo llegó a calcular ese 60%” nos dice Formanchuk (2010), presidente de la Asociación Argentina de Comunicación Interna, especializado en Comunicación Organizacional, pero “rescato la mirada que tiene esta frase y es la

que concibe que una estructura nace a partir de una comunicación. Cualquier tipo de organización se inicia a partir de una conversación. Todo tiene una raíz comunicacional. O sea que, desde este punto de vista, es interesante lo que postula Drucker: cuando hay un problema de comunicación la organización se ve afectada”.

También es cierto que, hoy en día, el tema de la mala comunicación es muy usado. Frente a cualquier dificultad, las instituciones o sus líderes le adjudican a ella el problema. Y en ese sentido, se abren dos caminos. “En las empresas también surgen problemas a raíz de la gestión organizacional. Si un puesto gerencial es ocupado por una persona que no tiene la capacidad como para serlo, esto generará un problema entre los empleados. En este caso, el dilema no surgió por la comunicación, sino por una decisión que se tomó y que generó un impacto negativo. Por eso hay que tener cuidado. Muchas veces, es más fácil catalogar a los asuntos que causan mella como problemas de comunicación, que como un problema de estructura organizacional” (Formanchuk, 2010).

Para todas las organizaciones es vital tener una buena comunicación. Las organizaciones requieren lograr una comunicación fluida para poder transferir en forma clara los objetivos que se quieren conseguir de parte de la dirección. A mayor comunicación, será mayor la claridad, teniendo una mayor claridad, será mayor seguridad en las personas en la organización. Los problemas de comunicación se presentan en muchas ocasiones, los gerentes no pueden o no saben qué hacer frente a una comunicación poco clara lo cual genera conflictos dentro de la organización.

Dentro de la institución no se invierte en el desarrollo de sistemas informáticos que serviría para unir la plataforma de comunicaciones que no existe en el INPE. Mediante un convenio de cooperación institucional, la institución usa la red de comunicaciones de SUNARP, siendo imprescindible establecer un sistema de comunicaciones más eficiente para que el personal pueda realizar un trabajo más productivo. Teniendo en cuenta el último informe estadístico del IMPE del año 2013. Teniendo en cuenta el incremento de la población penitenciaria es necesario una buena relación de la institución con los trabajadores ya que de esto depende que

la institución logre sus objetivos y si tenemos en cuenta lo que dijo el ex jefe del INPE el Sr. Pérez Guadalupe en una entrevista al diario El Peruano del 19 de marzo 2012 mencionaba:

"Tenemos un déficit de 3,000 empleados penitenciarios en el sistema y con este nuevo decreto contratar a 1,000 más. No es que yo vaya a la calle a conseguir este personal, es todo un proceso de selección. De acá a seis meses podremos tener otros 500 y así incrementar el número de empleados", precisó el titular del sector, quien informa que, de aceptarse el nuevo decreto, se puede incrementar un personal mejor capacitado. Asimismo, señaló que el problema no solo está en el personal, sino también en la infraestructura. "En cuanto a infraestructura, de los 68 penales, 24 tienen una mala infraestructura, están mal hechos, incluso si están nuevos. El presupuesto para el mantenimiento de los 68 penales sólo es de 80 mil soles y esperamos concretar algo bueno con el MEF para tener mayor presupuesto", indicó el titular del INPE.

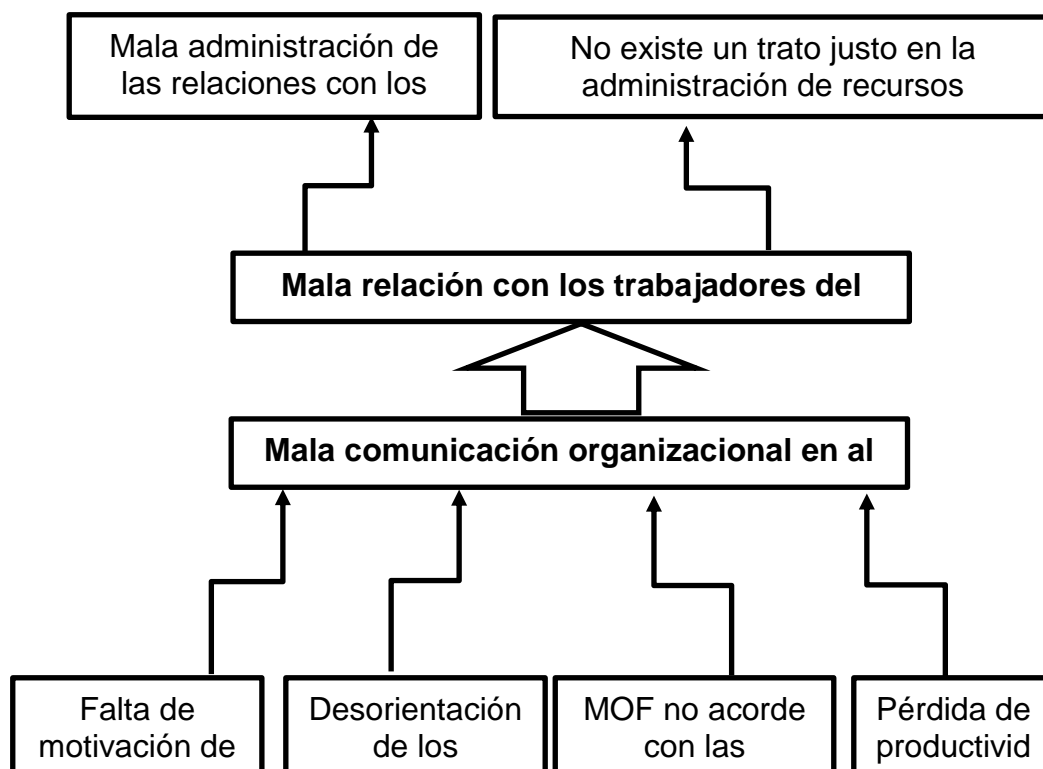
"El INPE carece de una gestión institucional ágil y moderna. El aparato administrativo heredado es burocrático; los procesos no se encuentran formalizados de tal manera que muchas veces, cuando se rota al personal, se pierde la continuidad de la gestión. Existe personal desmotivado y limitaciones presupuestales. Asimismo, no se cuenta con interconexión nacional y se usan diversos sistemas; la base de datos de la población nacional de internos es incompleta. El personal del INPE está sujeto a un régimen laboral no adecuado a la labor penitenciaria, que genera la desmotivación y sueldos bajísimos. No existe una línea de carrera y menos aún la meritocracia (un funcionario que hoy es un Director de un penal, puede realizar mañana labores de seguridad)"(Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2012)

En este caso no existe una adecuada gestión de las relaciones con los trabajadores y esto afecta a la comunicación organizacional dentro del INPE los líderes necesitan lograr una comunicación fluida para poder transmitir en forma clara la dirección que tienen en mente. A mayor comunicación, mayor claridad, y a mayor claridad, mayor seguridad en las personas. Ahora bien, los problemas de

comunicación surgen porque, muchas veces, los líderes no pueden o no saben hacer frente a una comunicación clara. Esto es porque no son claros ellos o porque una buena comunicación implica confrontar a la gente con la verdad, compartir información, hablarles de frente, etc. La Administración del Penal de Miguel Castro Castro, la Jefatura de Recursos Humanos no tiene línea de mando sobre el personal de apoyo que labora en esta oficina, el MOF del Especialista de Personal no tiene línea de mando, esto dificulta una comunicación fluida en todos los niveles de la institución.

“En este establecimiento Penal no cuenta con un MOF, propio, sin embargo, asumiendo las recomendaciones de la Jefatura Sede Central, se realiza un MOF tipo "C" del Penal de Cañete; que en el momento de su aprobación probablemente tenía una población que le catalogaba de este tipo. Según el referido MOF el servidor que se encarga de Recursos humanos es catalogado como Asistente Administrativo (responsable de recursos humanos); sin ejercer mando y/o supervisión - en línea de autoridad- sobre servidor alguno.

Se tienen documento de recursos humanos de la Oficina Regional Lima, indicando que los servidores que habían ingresado a la nueva ley 29709, cumplan estrictamente la función para el cual habían postulado, sin asumir jefaturas; hecho que obliga a este establecimiento a reordenar las jefaturas de las áreas de tratamiento: educación, psicología, etc. y de seguridad.



Fuente: elaborado por la investigadora

Figura 1. Árbol de problema de investigación.

1.4.1 Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y las relaciones establecidas con los trabajadores en el Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015?

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y las relaciones éticas y el trato justo, que se brinda a los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y las negociaciones colectivas, que se realizan con los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la protección de la seguridad y salud que se brinda al trabajador del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y las relaciones establecidas con los trabajadores, en el Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y las relaciones éticas y el trato justo, que se brinda a los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y las negociaciones colectivas, que se realizan con los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015

Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y la protección de la seguridad y la salud que se brinda al trabajador del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y las relaciones establecidas con los trabajadores, en el Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y las relaciones éticas y el trato justo, que se brinda a los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y las negociaciones colectivas, que se realizan con los trabajadores del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre comunicación organizacional y la protección de la seguridad y la salud que se brinda al trabajador del Penal Miguel Castro Castro - INPE, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables de la investigación

Variable independiente:

Comunicación organizacional (Transferencia y comprensión de un significado dentro de la organización, Robbins y Judge, 2013). Tipo de variable cualitativa asociativa, la escala de medición es ordinal.

Dimensiones

Comunicación ascendente

Comunicación descendente

Comunicación horizontal

Variables dependientes:

Relaciones interpersonales (Las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa han sido tradicionalmente llevados a cabo en dos bloques antagónicos: por un lado se encontraba la empresa y por otro los trabajadores y sus representantes, Dessler y Varela, 2011). Tipo de variable cualitativa asociativa, la escala de medición es ordinal. Dimensiones

Ética y trato justo

La negociación colectiva

Protección de la seguridad y la salud

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable comunicación organizacional en el penal Miguel Castro Castro – INPE – 2015.

| VARIABLE 1 | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | NIVEL/RANGO |
|---|---|--|----------------|--|---|
| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Transferencia y comprensión de un significado dentro de la organización (Robbins y Judge, 2013) | Comunicación ascendente: La comunicación hacia arriba fluye hacia un nivel superior del grupo u organización (Robbins y Judge, 2013) | <ul style="list-style-type: none"> Se utiliza la comunicación para proporcionar retroalimentación a los superiores sobre el trabajo que se realiza. Se informa a los superiores sobre el progreso de las metas propuestas de manera oportuna Con la comunicación se plantea a los superiores los problemas actuales de la institución. | 1,2,3,4,5,6 | Siempre (5) | Se midió en una escala ordinal de tres niveles |
| | Comunicación descendente: La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior se denomina comunicación hacia abajo (Robbins y Judge, 2013) | <ul style="list-style-type: none"> Se comunica la gerencia a las otras instancias las metas de manera clara y correcta. Se comunican adecuadamente las instrucciones sobre el trabajo Se informa de manera adecuada los empleados las políticas y procedimientos. Se señalan adecuadamente los problemas que necesitan atención Se provee retroalimentación acerca del desempeño. | 7,8,9,10,11,12 | Muy frecuente (4) Frecuente (3) Ocasionalmente (2) | Mala comunicación (16 a 37) Regular comunicación (38 a 58) |
| | Comunicación horizontal: Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal, lo describimos como comunicación lateral. (Robbins y Judge, 2013) | <ul style="list-style-type: none"> La comunicación entre sus iguales permite ahorrar tiempo para mejorar el trabajo realizado La comunicación con sus iguales facilita la coordinación dentro del trabajo realizado. | 13, 14,15,16 | Nunca (1) | Buena comunicación (59 a 80) |

Tabla 2.

Operacionalización de la variable relación con los trabajadores en el penal Miguel Castro Castro – INPE – 2015.

| VARIABLE 2 | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | NIVEL/RANGO | |
|--------------------------------------|--|--|---|--------------------|--|----------------------------|
| RELACION CON LOS TRABAJADORES | Ética y trato justo: | <ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores se comportan de manera ética dentro del trabajo. | | | Se midió en una escala ordinal de tres niveles | |
| | La ética se refiere a “los principios de conducta que rigen a un individuo o a un grupo” (Dessler y Varela, 2011) | <ul style="list-style-type: none"> La entidad da un trato justo a los trabajadores en cualquier circunstancia. | 1,2,3,4, | Siempre (5) | | |
| | Las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa han sido tradicionalmente | La negociación colectiva | <ul style="list-style-type: none"> En la institución se tienen salarios Justos | | Muy frecuente (4) | Mala relación (16 a 37) |
| | bloques antagónicos: por un lado se encontraba la empresa y por otro los trabajadores y sus representantes (Dessler y Varela, 2011) | Si el sindicato es reconocido como el representante de los trabajadores de una compañía, cuando se establece un día para reunirse en la mesa de negociaciones. (Dessler y Varela, 2011) | <ul style="list-style-type: none"> Los horarios de trabajo son los adecuados para los trabajadores Las condiciones laborales y prestaciones para los miembros de la institución son favorables. | 5, 6,7,8,9,10 | Frecuente (3) | Regular relación (38 a 58) |
| | Protección de la seguridad y la salud | <ul style="list-style-type: none"> La institución ofrece un ambiente laboral seguro. La institución cumple sus responsabilidades y derechos según la ley para la seguridad y la salud ocupacionales de los trabajadores. | | Ocasionalmente (2) | | |
| | Ofrecer un ambiente laboral seguro es importante por varias razones, una de las cuales es el sorprendente número de accidentes relacionados con el trabajo. (Dessler y Varela, 2011) | | 11, 12, 13, 14,15 | Nunca (1) | Buena relación (59 a 80) | |

2.3 Metodología

El enfoque es cuantitativo porque fundamentalmente se centra en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos humanos. Utiliza la metodología empírico – analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos (del Rio, 2013, pp. 206 – 207). El punto de partida del análisis cuantitativo es la idea de que la mejor ruta para comprender relaciones y patrones básicos es examinar los fenómenos como pueden observarse en muchos casos. Concentrarse en un único caso o un pequeño número de casos podría generar una imagen muy distorsionada. El observar muchos casos hace posible compensar las peculiaridades de los casos individuales y permite construir una imagen de la vida social depurada de aquellos fenómenos que no son específicos de un caso o de un pequeño grupo de casos. Lo que único que acaba viéndose es el patrón general. Los investigadores cuantitativos construyen imágenes mostrando la covariación entre dos o más características o atributos (variables) presentes en muchos casos. (Gómez, Deslauriers y Alzate, 2010, p. 99).

2.4 Tipo de estudio

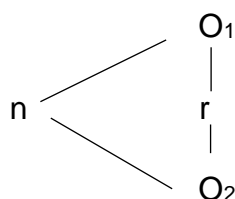
La investigación desarrollada fue considerada básica, sustantiva y de campo; básica porque busca conocer la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones que se establecen con los trabajadores del penal Miguel Castro Castro; sustantiva porque estas variables fueron analizadas o estudiadas en un contexto real y de campo por que los datos se tomaron directamente de la muestra.

Asimismo, la investigación tuvo un alcance o nivel correlacional.

2.5 Diseño de estudio

El estudio utilizó un diseño no experimental, porque se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 149).

La investigación quedó representada por el siguiente diagrama:



Donde:

n = Muestra.

O1 = Variable comunicación organizacional.

O2 = Variable relación con los trabajadores.

r = Relación.

2.6 Población muestra y muestreo

Siendo de importancia, en el proceso de investigación, la definición de la población objetivo, es decir la conformación de los elementos que cumplan con determinadas características en un tiempo y espacio (Pérez, 2008, p. 183), se estableció como población para el presente trabajo de investigación a los 183 trabajadores administrativos que en el 2015 trabajaban en el penal Castro Castro.

Tabla 3.

Población de trabajadores administrativos del penal Castro Castro

| Cargos | N de elementos |
|--------------|----------------|
| Trabajadores | 183 |
| total | 183 |

Fuente: Oficina de recursos humanos EP Miguel Castro Castro - INPE.

Cuando se está ante un problema de investigación que plantee el conocimiento de determinado fenómeno y se quiera obtener información para tal fin, existen dos posibilidades: la primera, consiste en tomar información de todos y cada uno de los elementos de la población de interés, es decir, realizar un censo; y la segunda, tomar información de una parte, generalmente pequeña, pero representativa de la población de estudio (Pérez, 2008, p. 182).

En la investigación realizada se optó por obtener una muestra representativa, calculada mediante el software estadístico MITOSKY para determinación de muestras.





| Resultado | Tamaño de Muestra |
|---|-------------------|
| | 124 |
|  Error Máximo: | 5 % |
|  Confianza: | 95 % |
| Tamaño Aproximado de la Proporción: | 50 % |
| Efecto de Diseño | 1 |
|  Tasa de Respuesta: | 100 % |
|  Tamaño de la Población: | 183 |

Figura 2. Muestra de trabajadores administrativos del penal Castro Castro.

La selección de las unidades muestrales se realizó en forma probabilística, es decir se dio la posibilidad de que todos los elementos de la población fueran parte de la muestra; empleándose la técnica aleatoria simple; en consecuencia, la muestra fue del tipo probabilística.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección: la encuesta

Realizada la operacionalización y establecida la muestra que proporcionó la información, se planificó, organizó y ejecutó la toma de datos. Para ello se auto elaboraron los cuestionarios y una vez obtenida la autorización y el permiso necesario se procedió a la aplicación de los instrumentos a la muestra, a la que se ofreció una breve información sobre el propósito y naturaleza del estudio.

Tabla 4.

Datos técnicos sobre la encuesta

| | |
|------------------------|---|
| Muestra | 124 trabajadores |
| Muestreo | Muestreo probabilístico |
| Encuesta | Tipo de carácter personal |
| Población | 183 trabajadores |
| Periodo de realización | 5 de noviembre a 15 de noviembre del 2015 |
| Nivel de confianza | 95% de confianza, 5% de error |

Fuente: Elaborada por la investigadora

Instrumentos:

Se emplearon dos cuestionarios para obtener la opinión de los trabajadores acerca de las variables de interés; para lo cual se procedió a su validación.

Validez, dado que la validez de contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema, también conocida como “criterio de jueces”. Se consultó con especialistas si las variables a medir tenían un contenido exhaustivo; es decir, si los ítems (indicadores) que componen cada variable fueron pertinentes y exhaustivos (Vara, 2012, p. 302).

Para este caso las escalas de actitud fueron sometidas a juicio de expertos, en este caso, tal como lo indica la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, considerándose tres docentes de la escuela de post grado: Dr. Rodolfo Talledo Reyes, Dr. John Morillo Flores y Mgtr. Miluska Vega Guevara.

Confiabilidad: La fiabilidad se relaciona con la precisión y congruencia. La fiabilidad es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto o situación, produce iguales resultados. La fiabilidad es la capacidad del instrumento de producir resultados congruentes (iguales) cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones tan parecidas como sea posible (Vara, 2012, p. 297). Para el análisis de confiabilidad de los instrumentos, se recurrió al estadístico Alfa de Cronbach, puesto que los ítems poseen respuestas múltiples en número de 05 por cada ítem.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Para el análisis de confiabilidad se analizaron los datos de una muestra piloto y con los valores de los coeficientes hallados se estableció el grado de confiabilidad de acuerdo con los valores adjuntos:

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| Baja confiabilidad (No aplicable) | : 0.01 a 0.60 |
| Moderada confiabilidad | : 0.61 a 0.75 |
| Alta confiabilidad | : 0.76 a 0.89 |
| Muy Alta confiabilidad | : 0.90 a 1.00 |

Para la variable 1, se obtuvo una muy alta confiabilidad, según el valor 0.93 que tomó el coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad de la variable comunicación.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,928 | 16 |

Fuente: Base de datos de la investigadora.

Para la variable 2, se obtuvo una muy alta confiabilidad, según el valor 0.929 que tomó el coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad de la variable relación con los trabajadores.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,929 | 15 |

Fuente: Base de datos de la investigadora.

2.8 Métodos de análisis de datos

El procedimiento a seguir para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos se realizó con el programa estadístico SPSS v 22 para Windows. Incluyó estadísticas descriptivas y contrastación de Hipótesis. Los datos mensurables fueron analizados para evaluar su valor de inferencia y descriptivo de los hechos.

Adquirida la información a través del Cuestionario, se procedió a procesar los datos, los cuales se registraron en una matriz de datos simples. La información obtenida se representó en Cuadros Estadísticos, a los cuales se les hará el debido análisis interpretativo, con la finalidad de presentar las Conclusiones y Recomendaciones y de esta manera preparar el Informe Final. Para determinar la

relación de las variables de estudio se procederá a convertir los puntajes directos de cada sujeto en percentiles, luego se aplicará la rho de Spearman al 95% de confianza.

Para el análisis inferencial se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman, la cual nos permitió correlacionar las diferentes dimensiones de las variables en estudio. Ésta mide las correlaciones por rangos. A diferencia de la covarianza, la correlación de Spearman es independiente de la escala de medida de las variables.

III. Resultados

3.1 Estadística Descriptiva

Resultados de la variable comunicación organizacional

Tabla 7.

Comunicación organizacional según los trabajadores INPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 29 | 23.39 |
| Regular | 79 | 63.71 |
| Mala | 16 | 12.90 |
| TOTAL | 124 | 100 |

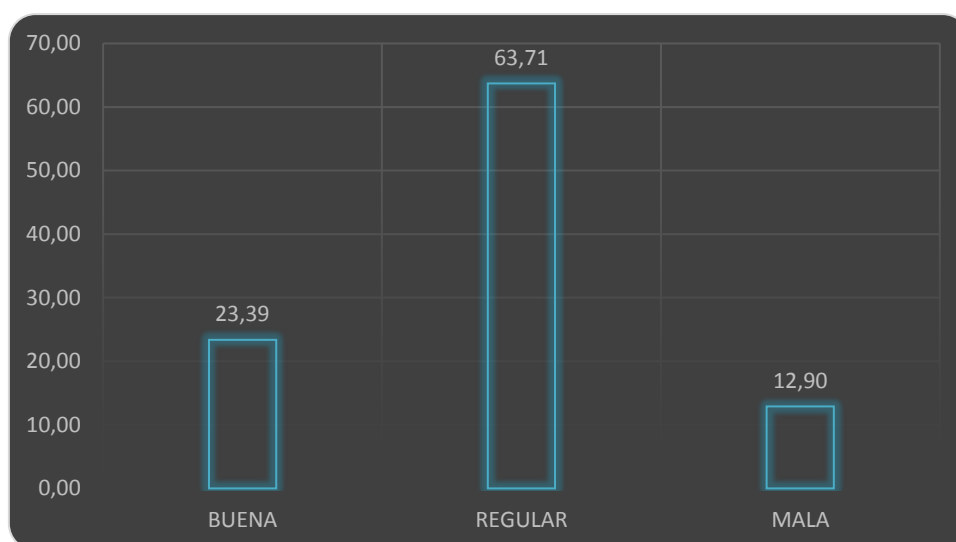


Figura 3. Comunicación organizacional según los trabajadores INPE 2015.

De los resultados presentados en la tabla 8 y la figura 3, se establece con respecto a la variable comunicación organizacional que, de los 124 trabajadores, para 79 que representan el 63.71%, la comunicación fue regular; para 29 trabajadores que tienen el 23.39% la comunicación fue buena y para 16 trabajadores 12.90% la comunicación fue mala. De estos resultados podemos interpretar en líneas generales que la comunicación en el INPE E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho a juicio de los trabajadores no muestra ninguna tendencia.

Resultados de las dimensión comunicación ascendente

Tabla 8.

Comunicación ascendente según los trabajadores INPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 48 | 38.71 |
| Regular | 64 | 51.61 |
| Mala | 12 | 9.68 |
| Total | 124 | 100 |

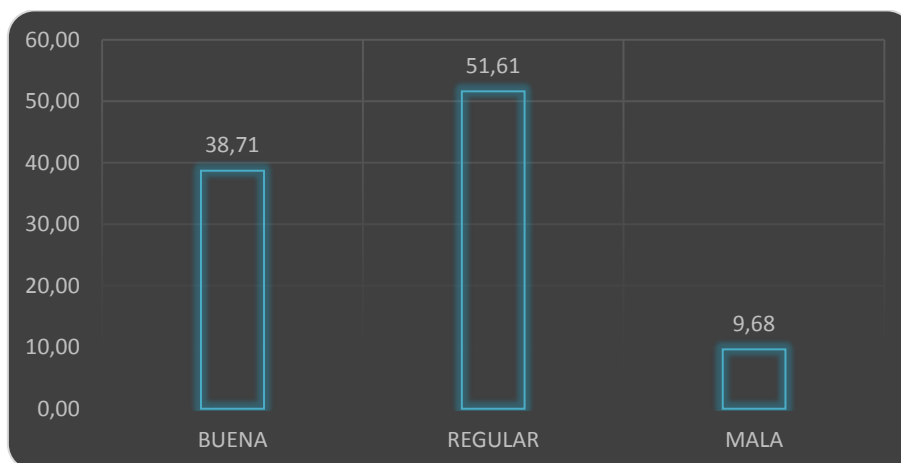


Figura 4. Comunicación ascendente según los trabajadores INPE 2015.

De los resultados presentados con respecto a la Tabla 09 y la figura 4, se establece con respecto a la dimensión comunicación ascendente que de los 124 trabajadores para 64 que representan el 51.71%, la comunicación ascendente fue regular; para 48 trabajadores que fueron el 38.71% la comunicación ascendente fue buena, y para 12 trabajadores 9.68% la comunicación ascendente es mala. De estos resultados podemos interpretar en líneas generales que la comunicación ascendente en el INPE E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho muestra tendencia a mejorar.

Resultados de la dimensión comunicación descendente

Tabla 9.

Comunicación descendente según los trabajadores IMPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 32 | 25.81 |
| Regular | 78 | 62.90 |
| Mala | 14 | 11.29 |
| Total | 124 | 100 |

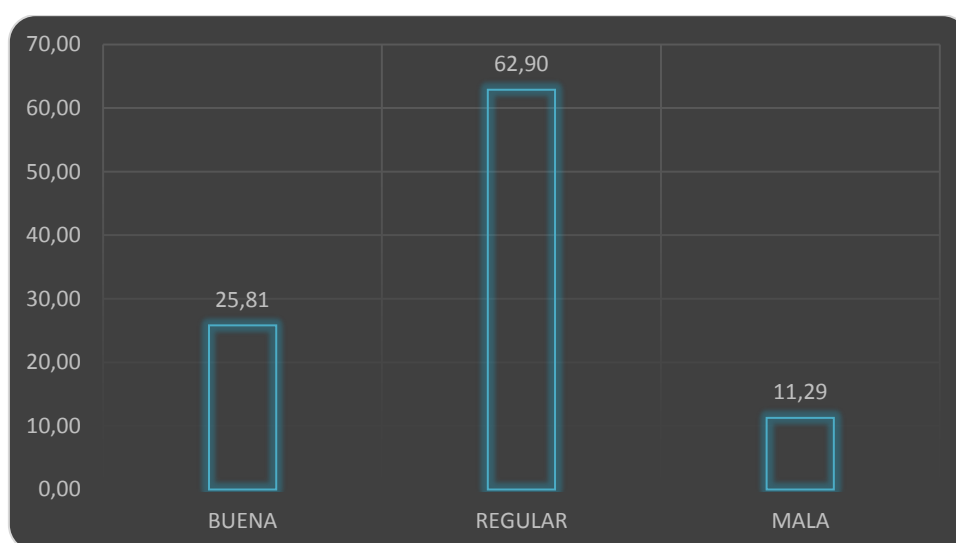


Figura 5. Comunicación descendente según los trabajadores INPE 2015.

De los resultados presentados con respecto a la Tabla 10 y la figura 5, se establece con respecto a la dimensión comunicación **descendente** que de los 124 trabajadores 78 representan el 62.90 % la comunicación **descendente** fue regular; para 32 trabajadores que fueron el 25.81 % la comunicación ascendente fue buena, y para 14 trabajadores 11.29 % la comunicación **descendente** es mala. De estos resultados podemos interpretar en líneas generales que la comunicación **descendente** en el INPE E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho debe mejorar.

Resultados de la dimensión comunicación horizontal

Tabla 10.

Comunicación horizontal según los trabajadores INPE 2015

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 40 | 32.26 |
| Regular | 62 | 50.00 |
| Mala | 22 | 17.74 |
| Total | 124 | 100 |

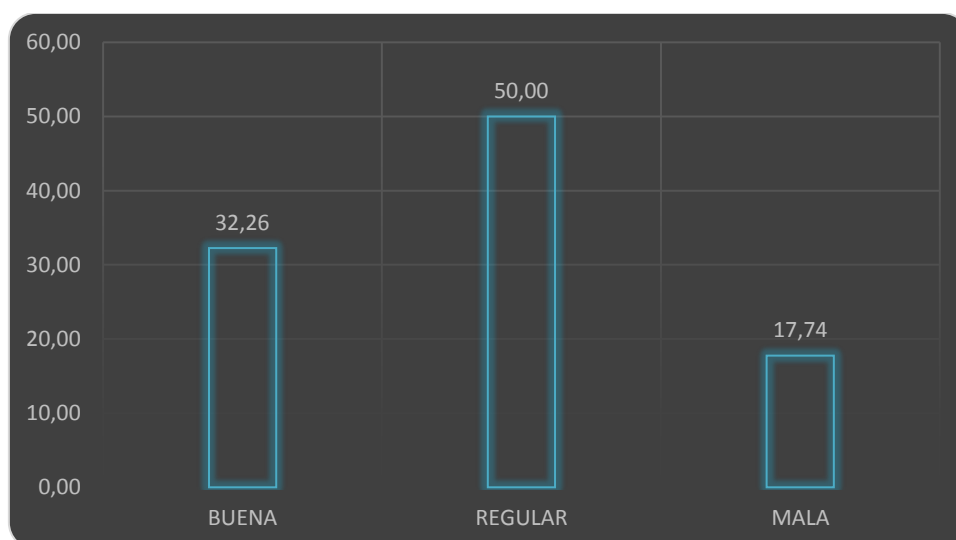


Figura 6. Comunicación horizontal según los trabajadores INPE 2015.

De los resultados presentados con respecto a la Tabla 11 y la figura 6, se establece con respecto a la dimensión comunicación **horizontal** que de los 124 trabajadores 62 representan el 50.00 % la comunicación **horizontal** fue regular; para 40 trabajadores que fueron el 32.26 % la comunicación ascendente fue buena, y para 22 trabajadores 17.14 % la comunicación **horizontal** es mala. De estos resultados podemos interpretar en líneas generales que la comunicación **horizontal** en el E. P. Miguel Castro Castro -INPE, San Juan de Lurigancho debe mejorar.

Resultados de variable relación con los trabajadores

Tabla 11.

Relación con los trabajadores según los trabajadores INPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 15 | 12.10 |
| Regular | 78 | 62.90 |
| Mala | 31 | 25.00 |
| Total | 124 | 100 |

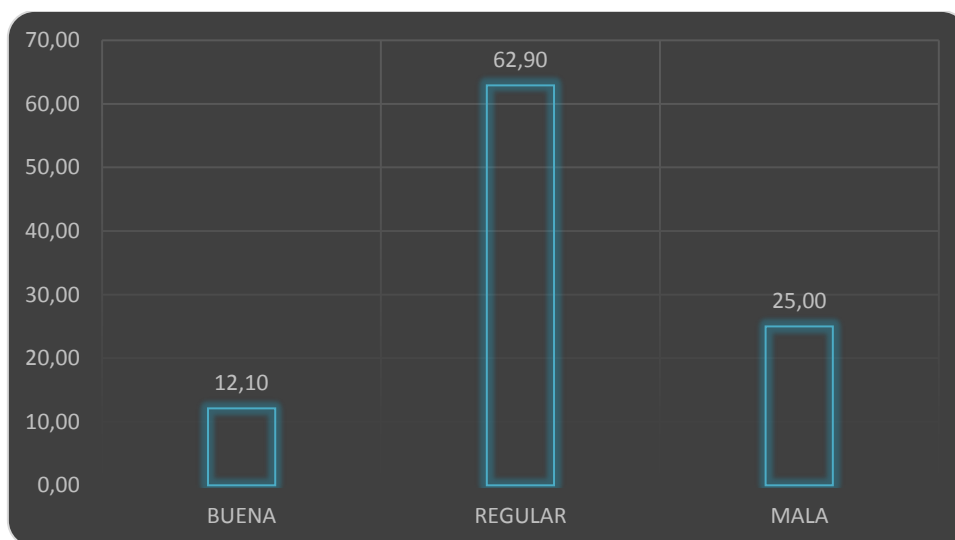


Figura 7. *Relación con los trabajadores según los trabajadores INPE 2015.*

Observando la tabla 14 y la figura 7, se puede evidenciar que ante la variable relación con los trabajadores podemos analizar que de los 124 trabajadores a los que se tomó la encuesta y los que constituyen el 100% de la muestra objeto de estudio, 78 trabajadores que representan el 62.90% manifiestan que la relación con los trabajadores es regular; luego 31 trabajadores que es el 25.00% manifiestan que la relación con los trabajadores es mala, luego 15 trabajadores que es el 12.10% manifiestan que la relación con los trabajadores es buena. De la tabla anterior podemos interpretar que en líneas generales que la relación con los trabajadores en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se tiene que mejorar.

Resultados de las dimensión ética y trato justo

Tabla 12.

Ética y trato justo según los trabajadores IMPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 41 | 33.06 |
| Regular | 71 | 57.26 |
| Mala | 12 | 9.68 |
| Total | 124 | 100 |

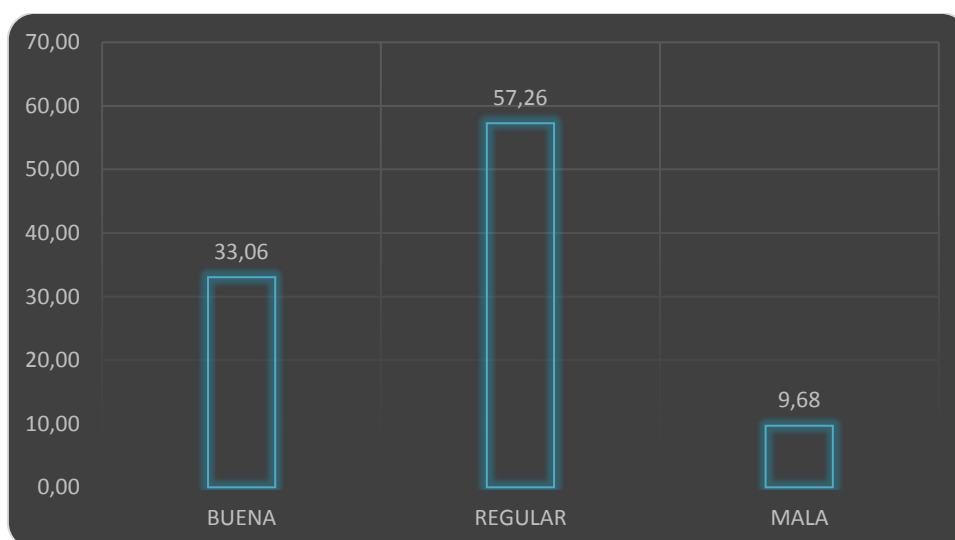


Figura 8. *Ética y trato justo según los trabajadores INPE 2015.*

Observando la tabla 15 y la figura 9, se puede evidenciar que ante la dimensión ética y trato justo podemos analizar que de los 124 trabajadores a los que se tomó la encuesta y los que constituyen el 100% de la muestra objeto de estudio, 71 trabajadores que representan el 57.26% manifiestan que la ética y trato justo es regular; luego 41 trabajadores que es el 33.06% manifiestan que la ética y trato justo es buena, luego 12 trabajadores que es el 9.68% manifiestan que la ética y trato justo es mala. De la tabla anterior podemos interpretar que en líneas generales que la ética y trato justo en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se tiene que mejorar al ser regular.

Resultados de las dimensión negociación colectiva

Tabla 13.

Negociación colectiva según los trabajadores IMPE 2015.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 15 | 12.10 |
| Regular | 61 | 49.19 |
| Mala | 48 | 38.71 |
| Total | 124 | 100 |

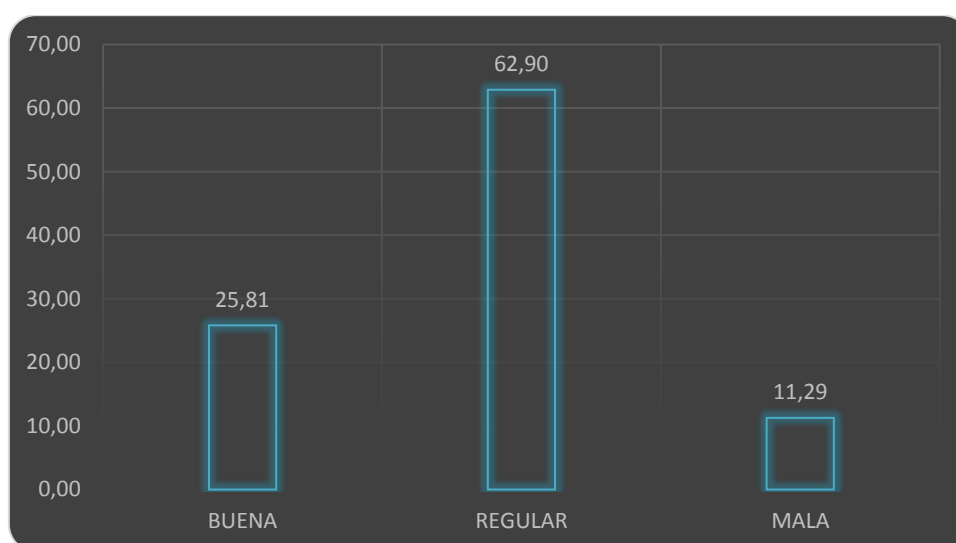


Figura 9. Negociación colectiva según los trabajadores IMPE 2015.

Observando la tabla 15 y la figura 10, se puede evidenciar que ante la dimensión negociación colectiva podemos analizar que de los 124 trabajadores a los que se tomó la encuesta y los que constituyen el 100% de la muestra objeto de estudio, 78 trabajadores que representan el 62.90% manifiestan que la negociación colectiva es regular; luego 32 trabajadores que es el 25.81% manifiestan que la negociación colectiva es buena, luego 14 trabajadores que es el 11.29% manifiestan que la negociación colectiva es mala. De la tabla anterior podemos interpretar que en líneas generales que la negociación colectiva en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se tiene que mejorar al ser regular.

Resultados de la dimensión protección de la seguridad y la salud

Tabla 14.

Protección de la seguridad y la salud según los trabajadores IMPE.

| Nivel | Absoluta | Frecuencia Relativa % |
|---------|----------|-----------------------|
| Buena | 21 | 16.94 |
| Regular | 60 | 48.39 |
| Mala | 43 | 34.68 |
| Total | 124 | 100 |

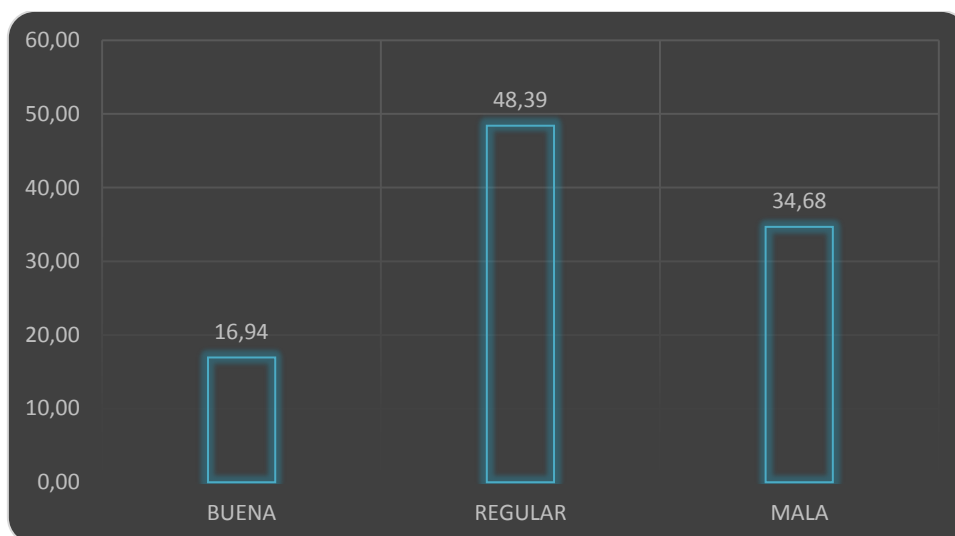


Figura 10. Protección de la seguridad y la salud según los trabajadores IMPE.

Observando la tabla 17 y la figura 11, se puede evidenciar que ante la dimensión protección de la seguridad y la salud podemos analizar que de los 124 trabajadores a los que se tomó la encuesta y los que constituyen el 100% de la muestra objeto de estudio, 60 trabajadores que representan el 48.39% manifiestan que la protección de la seguridad y la salud es regular; luego 43 trabajadores que es el 34.68% manifiestan que la protección de la seguridad y la salud es mala, luego 21 trabajadores que es el 16.94% manifiestan que la protección de la seguridad y la salud es buena. De la tabla anterior podemos interpretar que en líneas generales que la protección de la seguridad y la salud en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se tiene que mejorar.

3.2 Análisis estadístico

3.2.1 Prueba de hipótesis general

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.20^*; sig. > 0,05$$

Según la tabla 19

H_0 : La comunicación no tiene una incidencia positiva en la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis Alternativa:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La comunicación tiene una incidencia positiva en la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud”.

Por tanto, al tener variables ordinales es no paramétrica:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Tipo de estudio: | Transversal |
| Nivel de estudio: | Relacional |
| Objetivo estadístico: | Correlacionar |
| Variable de estudio: | Ordinal – Ordinal |

Por tanto, la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo de la relación

Tabla 15.
Correlaciones hipótesis general.

| | | Comunicación organizacional | Relación con los trabajadores |
|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Rho de Comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,974** |
| Spearman organizacional | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 124 | 124 |
| Relación con los trabajadores | Coefficiente de correlación | ,974** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 124 | 124 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,974 implica una relación positiva muy alta. La lectura se hizo mediante la comparación del coeficiente encontrado con los valores del estadístico.

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suárez (2010).

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.974

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de P menor que el nivel de significancia α se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La comunicación tiene una incidencia positiva en la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

f) Conclusión

La rho de Spearman hallado fue de 0.974. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 312) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,80 lo que significa que existe una correlación muy alta entre ambas variables.

La interpretación es como sigue: a una mejor comunicación organizacional la relación con los trabajadores mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

3.2.2 Prueba de la hipótesis específica N° 01

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.20; \text{sig.} > 0,05$$

Ho: La comunicación no tiene una incidencia positiva en la ética y trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; \text{sig.} \leq 0,05$$

H1: La comunicación tiene una incidencia positiva en la ética y trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud “.

Por tanto, al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal
 Nivel de estudio: Relacional
 Objetivo estadístico: Correlacionar
 Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto, la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo de la relación

Tabla 16.

Correlaciones hipótesis específica 1

| | | | Comunicación organizacional | Ética y trato justo |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Rho Spearman | de Comunicación organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,617** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 124 | 124 |
| | Ética y trato justo | Coefficiente de correlación | ,617** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 124 | 124 |

La r obtenida es de 0,617 implica una relación positiva muy alta. La lectura se hizo mediante la comparación del coeficiente encontrado con los valores del estadístico. Para ello, se utiliza la tabla 18.

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.617
Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de P menor que el nivel de significancia α se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La comunicación tiene una incidencia positiva en la ética y trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

f) Conclusión

La rho de Spearman hallado fue de 0.617. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 312) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,60 lo que significa que existe una correlación alta entre ambas variables.

La interpretación es como sigue: a una mejor comunicación organizacional la ética y el trato justo mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la ética y el trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

3.2.3 Prueba de la hipótesis específica N° 02

a) Planteamiento de Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.20; sig. > 0,05$$

Ho: La comunicación no tiene una incidencia positiva en la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H₁: La comunicación tiene una incidencia positiva en la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud”.

Por tanto, al tener variables ordinales es no paramétrica:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Tipo de estudio: | Transversal |
| Nivel de estudio: | Relacional |
| Objetivo estadístico: | Correlacionar |
| Variable de estudio: | Ordinal – Ordinal |

Por tanto, la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo de la relación

Tabla 17.

Correlaciones hipótesis específica 2

| | | Comunicación organizacional | Negociación colectiva |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | de Comunicación organizacional | 1,000 | ,887** |
| | | . | ,000 |
| | | 124 | 124 |
| | Negociación colectiva | ,887** | 1,000 |
| | | ,000 | . |
| | | 124 | 124 |

La r obtenida es de 0,887 implica una relación positiva muy alta. La lectura se hizo mediante la comparación del coeficiente encontrado con los valores del estadístico. Para ello, se utiliza la tabla 18.

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.887

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de P menor que el nivel de significancia α se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La comunicación tiene una incidencia positiva en la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

f) Conclusión

La rho de Spearman hallado fue de 0.887. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 312) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,80 lo que significa que existe una correlación muy alta entre ambas variables.

La interpretación es como sigue: a una mejor comunicación organizacional la negociación colectiva mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

3.2.4 Prueba de la hipótesis específica N° 03

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.20; sig. > 0,05$$

Ho: La comunicación no tiene una incidencia positiva en la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H1: La comunicación tiene una incidencia positiva en la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud “.

Por tanto, al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal
 Nivel de estudio: Relacional
 Objetivo estadístico: Correlacionar
 Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto, la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo de la relación

Tabla 18.

Correlaciones hipótesis específica 3.

| | | Comunicación organizacional | protección de la seguridad y la salud |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| Rho Spearman | de Comunicación organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,887** |
| | | N | ,000 |
| | protección de la seguridad y la salud | Coeficiente de correlación | 124 |
| | | Sig. (bilateral) | ,887** |
| | | N | ,000 |
| | | | 124 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,896 implica una relación positiva muy alta. La lectura se hizo mediante la comparación del coeficiente encontrado con los valores del estadístico. Para ello, se utiliza la tabla 18.

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.896

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de P menor que el nivel de significancia α se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.20; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La comunicación tiene una incidencia positiva en la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

f) Conclusión

La rho de Spearman hallado fue de 0.896. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 312) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,80 lo que significa que existe una correlación muy alta entre ambas variables.

La interpretación es como sigue: a una mejor comunicación organizacional protección de la seguridad y la salud mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

IV. Discusión

Mirar la organización desde la perspectiva de la comunicación involucra un cambio de base más que de forma, un cambio que trasciende más allá de la misma organización, ya que en el Perú todavía no disponemos de modelos evolucionados para una cultura organizacional que no está sustentada en la autoridad, el control y la productividad, sino en las relaciones, el conocimiento, la gestión eficaz de la comunicación y la información.

Teniendo en cuenta lo anterior la Comunicación debe ser gerenciada pues la comunicación es un instrumento importante de gestión, es de carácter estratégico encaminado a un fin práctico, las relaciones, el cumplimiento los objetivos reconocidos en común por los miembros de la organización y la conexión de comportamientos aspecto importante para que la organización sea más productiva.

Un punto de importante en la comunicación son las nuevas tecnologías que proporcionan nuevos materiales para la competitividad organizacional, esto nos trae nuevos retos para acoplar el trabajo que se realiza en torno a las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que cuando la comunicación falla los niveles de productividad se ven afectados y no se consigue la calidad que las organizaciones persiguen.

La Comunicación Organizacional tiene que plantearse como esencia y herramienta para unas relaciones organizacionales eficientes, en donde los trabajadores y la alta dirección actúen como emisores y receptores, para buscar el bien común que es la comunidad laboral, y así lograr un desarrollo para la efectiva competitividad de todos sus miembros.

Teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación que fue establecer en qué medida incide la comunicación en relaciones con los trabajadores del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Se determinó que existe una relación que se hayo con la rho de Spearman de 0.974. Lo que significa que la comunicación tiene una incidencia significativa de manera positiva con la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Estos resultados son corroborados en nuestros antecedentes con el trabajo de Altuve y Chávez (2009) cuando manifiestan que el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. En este sentido, la información como recurso básico para el desarrollo de las relaciones humanas, debe ser oportuna, porque es la herramienta fundamental para lograr sinergia, orientada a los actores de los diferentes procesos organizacionales, para dar a conocer las políticas, el desarrollo cultural, económico, social y académico de la organización, permitiendo así enriquecer la calidad de trabajo.

Teniendo en cuenta esto la comunicación es una herramienta que la organización tiene a su disposición para reducir la incertidumbre en el futuro y desarrollar perspectivas y mejorar acerca de la conducta social de los trabajadores de la organización; en una organización cuando la comunicación es fluida, los procesos de cambio se asignan, se delegan funciones y se establecen compromisos en todos los niveles organizacionales. La comunicación como el intercambio progresivo de informaciones, sentimientos o saberes destinados al conocimiento y las transformaciones que logran el progreso común de todas las partes implicadas; es decir, la comunicación es una fuerza concluyente en los procesos organizacionales de transformación y no como un instrumento auxiliar para el desarrollo de estrategias.

Resultados que se refuerzan en el marco teórico con Koontz y Wehrich (2013) cuando nos mencionan que en su sentido más amplio, el propósito de la comunicación en una empresa es efectuar un cambio, es decir, influir en las acciones encaminadas a su bienestar. Es esencial para el funcionamiento interno de las organizaciones, dado que integra las funciones administrativas. En especial, es necesaria para lo siguiente, establecer y difundir las metas de una empresa., trazar planes para alcanzar las metas organizar los recursos humanos y de otro tipo

de la manera más eficaz y eficiente, seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización, conducir, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas colaboren y controlar el desempeño.

Teniendo en cuenta lo expresado antes podemos aseverar que la comunicación organizacional va mucho más allá que un montón de gente hablando entre sí. Es la subsistencia de cualquier organización, la manera en como cualquiera obtiene la información que es indispensable. Significa que cualquier persona puede obtener fácilmente una respuesta.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico de la investigación Determinar en qué medida incide la comunicación (X) con la ética y el trato justo (Y1) que se da con el personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Se determinó que existe una relación que se hayo con la rho de Spearman de 0.617. Lo que significa que la comunicación tiene una incidencia significativa de manera positiva con la ética y el trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Estos resultados son corroborados en nuestros antecedentes con el trabajo de Altuve y Chávez (2009) cuando mencionan que en el plano estratégico, los valores constituyen uno de los componentes principales en la conformación de equipos de trabajo y de las formulaciones estratégicas de la organización, incluyendo la identidad que define quienes somos, la visión, a donde queremos llegar, la misión, cual es la razón de ser de la organización y los objetivos son los resultados a alcanzar en un periodo de espacio y tiempo determinado. En este sentido, los valores precisan los comportamientos y conductas de los miembros de la organización creando un ambiente de compromiso y conciencia social y ética.

En otro orden de ideas, en pleno siglo XXI, todavía tenemos organizaciones que en su actuar diario funciona la comunicación, sea ésta de cualquier tipo, escuetamente no llega la información a todos los departamentos. La falla de éste proceso, releva a la empresa a un segundo plano, perjudicando su competitividad.

Resultados que se refuerzan en el marco teórico Dessler y Varela (2011) cuando manifiestan que Las decisiones éticas –los principios de conducta– también se basan siempre en la moralidad, que entendemos como los estándares de comportamiento aceptados por una sociedad. Los estándares morales difieren de otros estándares en muchas formas. Tratan sobre asuntos cuyas consecuencias son muy importantes para el bienestar de la sociedad, como el asesinato, la mentira y la calumnia; no es factible establecerlos o cambiarlos por decisiones de cuerpos de autoridad como las legislaturas y deben predominar sobre el interés individual. Muchas personas creen que los juicios morales nunca son situacionales, pues argumentarían que algo que es moralmente correcto (o incorrecto) en una situación sería incorrecto (o correcto) en otra. Transgredir los estándares morales puede hacerlo sentir avergonzado o lleno de remordimiento.

Es necesario apreciar a los recursos humanos en su dignidad de personas y tratarlos de acuerdo con tal dignidad tratándolos con respeto y consideración, sin considerarlos en función de lo que producen como trabajadores. Hay que tener en consideración que el trato recibido tampoco debe basarse a la valoración social y el tipo de trabajo que realizan los trabajadores. Todo trabajo tiene una dignidad intrínseca, con independencia de la consideración social que reciba.

Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico de la investigación determinar en qué medida incide la comunicación (X) con la negociación colectiva (Y2) que se da con el personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Se determinó que existe una relación que se hayo con la rho de Spearman de 0.887. Lo que significa que la comunicación tiene una incidencia significativa de manera positiva con la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Estos resultados son corroborados en nuestros antecedentes con el trabajo de Altuve y Chavez (2010) Analizado el proceso comunicativo en el marco de una negociación concreta, es el momento de establecer cierta correlación entre las formas que adoptan los procesos comunicativos humanos y la negociación. Podemos concluir que son determinantes, pues, al definir el encuentro

comunicativo humano el número de personas que participan en el proceso y la naturaleza del canal. La existencia de un proceso intrapersonal, interpersonal y de medio (privada y pública). El rumor y la comunicación organizacional se distinguen por la naturaleza del contenido del mensaje y se pueden constituirse como variantes de cualquiera de las anteriores.

Resultados que se refuerzan en el marco teórico Dessler y Varela (2011) cuando manifiestan que la negociación de buena fe significa que las propuestas se cotejan con las contrapropuestas y que ambas partes hacen todos los esfuerzos razonables para llegar a un acuerdo. No significa que alguna parte esté obligada a aceptar una propuesta. Ni requiere que alguna parte realice alguna concesión específica (aunque, como cuestión práctica, algunas pueden ser necesarias). En lenguaje sencillo, esto significa que tanto la gerencia como la fuerza de trabajo son requeridas por la ley para negociar salarios, horarios laborales y términos y condiciones de trabajo “de buena fe”. Dentro de un momento veremos que los términos específicos que son negociables (porque salarios, horarios y condiciones laborales son tan amplios para ser útiles en la práctica) se aclararon mediante una serie de decisiones judiciales.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico de la investigación determinar en qué medida incide la comunicación (X) en la seguridad y salud del trabajador (Y3) que se da con el personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Se determinó que existe una relación que se hayo con la rho de Spearman de 0.887. Lo que significa que la comunicación tiene una incidencia significativa de manera positiva en la seguridad y salud del trabajador del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

Estos resultados son corroborados en nuestros antecedentes con el trabajo de Ollé-Espluga, Menéndez, Muntaner y Benach (2014) cuando afirman que sus resultados indicaron que la interacción de los delegados de prevención con los trabajadores se limita principalmente a los procesos de información y para identificar riesgos laborales. Factores destacados que determinan esta interacción

se relacionan con la forma en que los delegados de prevención entienden y llevan a cabo su función, el sector y tamaño de la empresa y el miedo de los trabajadores al despido, exacerbada por los cambios en el mercado laboral y la crisis económica actual. En conclusión, la interacción de los delegados de prevención con los trabajadores está influenciada por una frecuente visión técnico-legal del papel de los delegados de prevención y por las relaciones desiguales de poder entre trabajadores y la dirección.

Resultados que se refuerzan en el marco teórico Dessler y Varela (2011) cuando manifiestan que el área de seguridad y prevención de accidentes es de preocupación para los gerentes en parte debido al sorprendente número de muertes y accidentes que ocurren en el lugar de trabajo.

Hay que tener en cuenta que la teoría nos dice que hay tres causas más recurrentes para los accidentes, las ocurrencias casuales, luego las condiciones inseguras y los actos inseguros por parte de las personas. Además, otros tres factores que se relacionan con el trabajo y que también ayudan a tener accidentes. Los actos inseguros por parte de los trabajadores son una de las principales causas de los accidentes. Tales actos en cierta medida son el resultado de algunas tendencias conductuales por parte de los empleados, y dichas tendencias quizá sean resultado de características personales diversas.

V. Conclusiones

1. La comunicación tiene una incidencia positiva en la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015, La rho de Spearman hallado fue de 0.974. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), lo que quiere decir que a una mejor comunicación organizacional la relación con los trabajadores mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.
2. La comunicación tiene una incidencia positiva en la ética y trato justo al personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015, La rho de Spearman hallado fue de 0.617. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), lo que quiere decir que a una mejor comunicación organizacional la ética y trato justo mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la protección de la ética y trato justos al personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.
3. La comunicación tiene una incidencia positiva en la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015, La rho de Spearman hallado fue de 0.857. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), lo que quiere decir que a una mejor comunicación organizacional la negociación colectiva mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.
4. La comunicación tiene una incidencia positiva en la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015, La rho de Spearman hallado fue de 0.896. Este

coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), lo que quiere decir que a una mejor comunicación la organizacional protección de la seguridad y la salud mejorara en el INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho. Entonces se puede afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y la protección de la seguridad y la salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.

VI. Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta la primera conclusión y para mejorar dentro del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se recomienda el brindar la información que precisan las personas para realizar su trabajo de manera efectivamente, ser un vehículo para que todos en la institución se enteren de cualquier cosa que sea de su interés, además de proveer a la gente esquemas claros y expectativas para su trabajo, dando a la los trabajadores retroalimentación sobre su propio rendimiento, y proveer el apoyo emocional para el trabajo difícil, sugerir nuevas ideas sobre su trabajo y sus vidas y por ultimo tener un conocimiento de la situación general del INPE, E. P. Miguel Castro Castro.
2. Teniendo en cuenta la segunda conclusión y para mejorar dentro del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se recomienda, que los trabajadores tengan un trabajo libremente elegido, que asocie efectivamente a los hombres y mujeres, al desarrollo de su comunidad, un trabajo que, haga que los trabajadores sean respetados, evitando toda discriminación, que permita satisfacer las necesidades de las familias y escolarizar a los hijos sin que se vean obligados a trabajar, que consienta a los trabajadores organizarse libremente y hacer oír su voz.
3. Teniendo en cuenta la tercera conclusión y para mejorar dentro del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se recomienda que tanto los dirigentes como afiliados/as del sindicato deben estar conscientes de que en un proceso de negociación no siempre se obtiene todo lo que se pide o en el monto solicitado y que hay peticiones que se ceden para obtener otras conquistas de acuerdo con el nivel de prioridad de la organización y sus integrantes, de esta manera se evita formarse una falsa expectativa de lo que se puede lograr, en tal sentido la comisión negociadora debe estar debidamente informada sobre la situación económica del país y por supuesto sobre la situación de los trabajadores y trabajadoras y sus necesidades. Si existe la posibilidad, la Comisión Negociadora debe tener ejemplos de casos concretos cuando se argumente sobre por qué es importante incluir en el convenio ciertos temas.

4. Teniendo en cuenta la cuarta conclusión y para mejorar dentro del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho se recomienda implementar de forma adecuada códigos de conducta y normas organizacionales que consideren a los empleados no sólo como simples trabajadores sino como importantes factores de éxito, además de establecer una cultura organizacional y políticas de gestión que animen a la participación de los trabajadores y que les permitan asumir responsabilidades, teniendo en cuenta la inclusión de los trabajadores en los temas relacionados con la salud a todos los niveles fomentando su participación.

VII. Bibliografía

- Altuve, E., & Chávez, S. (2009). *Comunicación organizacional como herramienta para el desarrollo de equipos de trabajo eficiente*. Venezuela: InveCom.
- Bateman, T., & Scott, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México: McGraw Hill.
- del Rio, D. (2013). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. España: UNED.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- Dobkin, B., & Pace, R. (2008). *Comunicación en un mundo cambiante*. México: McGraw Hill.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *Gestión de recursos humanos* (3 ed.). España: McGraw Hill.
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación 2.0: Un desafío Cultural*. Argentina: Edición Formanchuk & Asociados.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- García, A. (2010). *Modelo de comunicación gerencial para mejorar la negociación y manejo de conflictos*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional.
- García, M., Arias, F., & Gómez, P. (2012). Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 9, núm. 1, 81 - 95.

- Gómez, M., Deslauriers, J., & Alzate, M. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado*. Colombia: ECOE.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5 ed.). España: Pearson Educación.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernandez, J. (2014). *Relación entre la comunicación organizacional y el grado de satisfacción laboral de los empleados del departamento de alimentos y bebidas*. Venezuela: Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, S. (2008). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (2 ed.). México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7 ed.). México: McGraw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de la administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: McGraw Hill.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2012). *10 medidas de reforma del sistema penitenciario*. Perú: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). México: Pearson educación.
- Ollé-Espluga, L., Menéndez, M., & Muntaner, C. (2014). Opiniones de los delegados de prevención sobre su interacción con los trabajadores en un contexto de relaciones desiguales de poder: un estudio cualitativo exploratorio en Barcelona. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 159 - 161.
- Organización Internacional del Trabajo, O.I.T. (2001). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Pérez, C. (2005). *Muestreo estadístico*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, S., & Torres, V. (2010). *Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope – 2014*. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Simón, C., Rojo, P., & Molina, E. (2011). *Medición del capital humano*. España: Pearson Educación.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa* (2 ed.). Perú: Fondo Editorial Universidad San Martín de Porres.
- Vasquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Vega, A. (2011). *El sistema penitenciario: componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas*. Perú: Programa de asuntos penales y penitenciarios.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill.
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, N. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193 - 202.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|---|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cómo incide la comunicación en las relaciones con los trabajadores del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015?</p> | <p>Objetivo General: Establecer en qué medida incide la comunicación en relaciones con los trabajadores del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> | <p>Hipótesis General: La comunicación tiene una incidencia positiva en la relación con los trabajadores del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> | <p>Variable Independiente: Comunicación organizacional: Transferencia y comprensión de un significado dentro de la organización (Robbins y Judge, 2013)</p> | <p>Tipo: No experimental. Nivel: Correlacional. Diseño: Descriptivo – Correlacional.</p> |
| <p>Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cómo incide la comunicación (X) con la ética (Y1) que se da al personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015? Problema específico 2 ¿Cómo incide la comunicación (X) con las negociaciones colectivas (Y2) que se da con el</p> | <p>Objetivos Específicos: Objetivo específico 1 Determinar en qué medida incide la comunicación (X) con la ética y el trato justo (Y1) que se da con el personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Objetivo específico 2 Determinar en qué medida incide la comunicación (X) con las negociaciones colectivas (Y2) con el personal del INPE, E. P. Miguel</p> | <p>Hipótesis Específicas: Hipótesis Específicas Hipótesis específica 1 La comunicación tiene una incidencia positiva en la ética y trato justo del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015. Hipótesis específica 2 La comunicación tiene una incidencia positiva en la negociación colectiva del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> | <p>Variable independiente: Relaciones interpersonales: Las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa han sido tradicionalmente llevados a cabo en dos bloques antagónicos: por un lado se encontraba la empresa y por otro los trabajadores y sus representantes (Dessler y Varela, 2011).</p> | <p>Población: Población objeto de estudio para el trabajo de investigación es de 183empleados. Muestra: Censal, conformada por 124 empleados. Técnicas e Instrumentos: Encuesta: Cuestionario de Encuesta. Técnicas de Procesamiento de Datos:</p> |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <p>personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo incide la comunicación (X) con la seguridad y salud del trabajador (Y3) del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015?</p> | <p>Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar en qué medida incide la comunicación (X) en la seguridad y salud del trabajador (Y3) del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> | <p>Hipótesis específica 3 La comunicación tiene una incidencia positiva en la seguridad y salud del personal del INPE, E. P. Miguel Castro Castro, San Juan de Lurigancho en el año 2015.</p> | | <p><u>Medidas de tendencia central:</u> Media, Mediana y Moda.</p> <p><u>Medidas de Dispersión:</u> Desviación Estándar y la Varianza.</p> <p><u>Medidas Forma:</u> La rho de Spearman para la contrastación de Hipótesis.</p> |
|---|---|---|--|---|

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA COMUNICACIÓN

Presentación: Estimado trabajador le presento a continuación un cuestionario de encuesta para obtener los datos para mi trabajo de investigación. Agradeciendo de antemano su colaboración le pido que lea primero las instrucciones que le presento.

Instrucciones: A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

(5) Siempre: (4) Muy frecuente: (3) Frecuente: (2) Ocasionalmente: (1) Nunca

| COMUNICACIÓN | | | | | | |
|------------------------------------|--|----------|---|---|---|---|
| N° | ITEMS | PUNTAJES | | | | |
| 1. Comunicación ascendente | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia informan sus superiores del trabajo realizado en su área?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Con que frecuencia se comunica usted con sus superiores?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Con que frecuencia se comunica a los superiores, las metas que se logran?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Existe un sistema adecuado para comunicar los avances a sus jefes de manera inmediata?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Se da a conocer la necesidad de mejorar el trato al personal?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Se solicita a las instancias superiores el reconocimiento al trabajo que desarrollan los trabajadores?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Comunicación descendente | | | | | | |
| 7 | ¿Con que le comunican las metas que tiene que alcanzar su área de manera oportuna?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 8 | ¿Con que frecuencia las metas que tiene que cumplir usted se las comunican de manera clara y oportuna?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Con que frecuencia se le informa de las políticas que tiene la institución?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Con que frecuencia se le informa de los procedimientos que tiene que seguir en su trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Con que frecuencia le comunican que problemas son prioritarios de resolver en la institución?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Con que frecuencia le comunican los problemas que se solucionaron en la institución?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Comunicación transversal | | | | | | |
| 13 | ¿ Con que frecuencia la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudan a ahorrarle tiempo en el trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Con que frecuencia coordina con sus compañeros de trabajo las actividades que se tienen que realizar?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Con que frecuencia tienen reuniones de manera continua con sus compañeros para coordinar el trabajo que realiza su área?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se comunican con usted para coordinar el trabajo que realizan?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES CON LOS TRABAJADORES

Presentación: Estimado trabajador le presento a continuación un cuestionario de encuesta para obtener los datos para mi trabajo de investigación. Agradeciendo de antemano su colaboración le pido que lea primero las instrucciones que le presento.

Instrucciones: A continuación se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código: (5) Siempre; (4) Muy frecuente; (3) Frecuente; (2) Ocasionalmente; (1) Nunca

| RELACIONES CON LOS TRABAJADORES | | | | | | |
|---|---|----------|---|---|---|---|
| N° | ITEMS | PUNTAJES | | | | |
| 1. Ética y trato justo | | | | | | |
| 1 | ¿Sus compañeros de trabajo se comportan de manera ética con los valores sociales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿En la institución trabaja usted de una manera honesta y con valores?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿En la institución usted recibe un trato igualitario de parte de sus compañeros?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Los trabajadores de la institución se les brinda un adecuado plan de carrera de acuerdo a lo que se le exige?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La negociación colectiva | | | | | | |
| 5 | ¿La remuneración que recibe es adecuada y de acuerdo con el trabajo que realiza en la institución?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿El salario que recibe le permite a usted y su familia tener un adecuado nivel de vida?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿La institución cumple con darle horarios de trabajo de acuerdo con sus requerimientos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿La institución cumple con todas las leyes de protección al trabajador en función a sus horarios de trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Las condiciones laborales son óptimas dentro de su centro de trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Recibe prestaciones laborales adecuadas en su centro de trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Protección de la seguridad y la salud | | | | | | |
| 11 | ¿Tiene todas las medidas de seguridad para realizar su trabajo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Las instalaciones en donde trabaja cumplen con todos los estándares de seguridad e higiene?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 13 | ¿La institución tiene planes de seguridad adecuado para situaciones de riesgo?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿La institución tiene un plan de salud adecuado para el trabajo que realiza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿La institución tiene planes de contingencia en caso de desastres naturales?. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 3. Matriz de datos

Baremos variable comunicación

| | | |
|--------------------------|---------|---------|
| COMUNICACIÓN | BUENA | 59 - 80 |
| | REGULAR | 37 - 58 |
| | MALA | 16 - 36 |
| Comunicación ascendente | BUENA | 22 - 30 |
| | REGULAR | 13 - 21 |
| | MALA | 6 - 12 |
| Comunicación descendente | BUENA | 22 - 30 |
| | REGULAR | 13 - 21 |
| | MALA | 6 - 12 |
| Comunicación horizontal | BUENA | 15 - 20 |
| | REGULAR | 10 - 14 |
| | MALA | 4 - 9 |

Baremos variable relación con los trabajadores

| | | |
|------------------------------------|---------|---------|
| RELACIONES CON LOS TRABAJADORES | BUENA | 55 - 75 |
| | REGULAR | 34 - 54 |
| | MALA | 15 - 33 |
| Ética y trato justo | BUENA | 15 - 20 |
| | REGULAR | 10 - 14 |
| | MALA | 4 - 9 |
| Negociación colectiva | BUENA | 19 - 25 |
| | REGULAR | 12 - 18 |
| | MALA | 5 - 11 |
| Protección de la seguridad y salud | BUENA | 22 - 30 |
| | REGULAR | 13 - 21 |
| | MALA | 6 - 12 |

| | | Comunicación organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---------|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| MUESTRA | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 68 |
| | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| | 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| | 8 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 36 |
| | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 21 |
| | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 36 |
| | 12 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 49 |
| | 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 54 |
| | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 75 |
| | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 79 |
| | 17 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 35 |
| | 18 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 46 |
| | 19 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| | 20 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 57 |
| | 21 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 67 |
| | 22 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| | 23 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 36 |
| | 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 71 |
| | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 55 |
| | 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 57 |
| | 28 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 63 |
| | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 76 |
| | 30 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 53 |
| | 31 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 80 |
| | 33 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 |
| | 34 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 54 |
| | 35 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| | 36 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 63 |
| | 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 72 |
| | 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 54 |
| | 39 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 49 |
| | 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 57 |
| | 41 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 71 |
| | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 74 |
| | 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| | 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| | 45 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 70 |
| | 46 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 49 |
| | 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| | 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 64 |
| | 49 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| | 50 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 44 |
| | 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 50 |
| | 52 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| | 53 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 |
| | 54 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 67 |
| | 55 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 43 |
| | 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 44 |
| | 57 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 49 |
| | 58 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| | 59 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| | 60 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| | 61 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 42 |
| | 62 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 43 |
| | 63 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 43 |
| | 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| | 65 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 29 |
| | 66 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 38 |
| | 67 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| | 68 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 44 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| 69 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 70 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 47 |
| 71 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 52 | |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 | |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 | |
| 74 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 44 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 50 | |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 59 | |
| 77 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 50 | |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 50 | |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 62 | |
| 80 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 34 | |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 40 | |
| 82 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 42 | |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 46 | |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 47 | |
| 85 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 51 | |
| 86 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 42 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 51 | |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 52 | |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 39 | |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 46 | |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 49 | |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 52 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 56 | |
| 95 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 56 | |
| 96 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 36 | |
| 97 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 | |
| 98 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | |
| 99 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 53 | |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 60 | |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 53 | |
| 102 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 54 | |
| 103 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 64 | |
| 104 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 62 | |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 70 | |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 72 | |
| 107 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 46 | |
| 108 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 | |
| 109 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 52 | |
| 110 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 56 | |
| 111 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 31 | |
| 112 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 48 | |
| 113 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 25 | |
| 114 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 44 | |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 | |
| 116 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 53 | |
| 117 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 61 | |
| 118 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 31 | |
| 119 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 47 | |
| 120 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 38 | |
| 121 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 56 | |
| 122 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 38 | |
| 123 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 | |
| 124 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 29 | |
| VAR | 1.43 | 1.03 | 1.05 | 1.30 | 1.31 | 1.61 | 0.97 | 1.07 | 1.08 | 1.22 | 1.14 | 1.31 | 1.11 | 1.19 | 1.26 | 1.08 | 147.88 |

Alpha de Crombach **0.93**

| | Comunicación | | Comunicación ascendente | | Comunicación descendente | | Comunicación horizontal | |
|----|--------------|---------|-------------------------|---------|--------------------------|---------|-------------------------|---------|
| 1 | 53 | Regular | 19 | Regular | 20 | Regular | 14 | Regular |
| 2 | 58 | Regular | 22 | Buena | 22 | Buena | 14 | Regular |
| 3 | 63 | Buena | 24 | Buena | 21 | Regular | 18 | Buena |
| 4 | 37 | Regular | 15 | Regular | 11 | Mala | 11 | Regular |
| 5 | 68 | Buena | 27 | Buena | 24 | Buena | 17 | Buena |
| 6 | 53 | Regular | 20 | Regular | 19 | Regular | 14 | Regular |
| 7 | 25 | Mala | 9 | Mala | 8 | Mala | 8 | Mala |
| 8 | 41 | Regular | 17 | Regular | 16 | Regular | 8 | Mala |
| 9 | 36 | Mala | 15 | Regular | 13 | Regular | 8 | Mala |
| 10 | 21 | Mala | 10 | Mala | 6 | Mala | 5 | Mala |
| 11 | 36 | Mala | 13 | Regular | 13 | Regular | 10 | Regular |
| 12 | 49 | Regular | 26 | Buena | 12 | Mala | 11 | Regular |
| 13 | 54 | Regular | 25 | Buena | 19 | Regular | 10 | Regular |
| 14 | 58 | Regular | 21 | Regular | 21 | Regular | 16 | Buena |
| 15 | 75 | Buena | 30 | Buena | 26 | Buena | 19 | Buena |
| 16 | 79 | Buena | 29 | Buena | 30 | Buena | 20 | Buena |
| 17 | 35 | Mala | 11 | Mala | 12 | Mala | 12 | Regular |
| 18 | 46 | Regular | 22 | Buena | 15 | Regular | 9 | Mala |
| 19 | 55 | Regular | 19 | Regular | 17 | Regular | 19 | Buena |
| 20 | 57 | Regular | 20 | Regular | 23 | Buena | 14 | Regular |
| 21 | 67 | Buena | 23 | Buena | 27 | Buena | 17 | Buena |
| 22 | 36 | Mala | 15 | Regular | 13 | Regular | 8 | Mala |
| 23 | 36 | Mala | 11 | Mala | 16 | Regular | 9 | Mala |
| 24 | 70 | Buena | 25 | Buena | 25 | Buena | 20 | Buena |
| 25 | 71 | Buena | 24 | Buena | 27 | Buena | 20 | Buena |
| 26 | 55 | Regular | 24 | Buena | 20 | Regular | 11 | Regular |
| 27 | 57 | Regular | 22 | Buena | 21 | Regular | 14 | Regular |
| 28 | 63 | Buena | 22 | Buena | 25 | Buena | 16 | Buena |
| 29 | 76 | Buena | 30 | Buena | 26 | Buena | 20 | Buena |
| 30 | 53 | Regular | 19 | Regular | 22 | Buena | 12 | Regular |
| 31 | 68 | Buena | 24 | Buena | 27 | Buena | 17 | Buena |
| 32 | 80 | Buena | 30 | Buena | 30 | Buena | 20 | Buena |
| 33 | 49 | Regular | 21 | Regular | 19 | Regular | 9 | Mala |
| 34 | 54 | Regular | 21 | Regular | 19 | Regular | 14 | Regular |
| 35 | 58 | Regular | 23 | Buena | 20 | Regular | 15 | Buena |
| 36 | 63 | Buena | 23 | Buena | 24 | Buena | 16 | Buena |
| 37 | 72 | Buena | 28 | Buena | 26 | Buena | 18 | Buena |
| 38 | 54 | Regular | 21 | Regular | 20 | Regular | 13 | Regular |
| 39 | 49 | Regular | 19 | Regular | 16 | Regular | 14 | Regular |
| 40 | 57 | Regular | 21 | Regular | 22 | Buena | 14 | Regular |
| 41 | 71 | Buena | 25 | Buena | 26 | Buena | 20 | Buena |
| 42 | 74 | Buena | 30 | Buena | 26 | Buena | 18 | Buena |
| 43 | 58 | Regular | 20 | Regular | 22 | Buena | 16 | Buena |
| 44 | 58 | Regular | 22 | Buena | 22 | Buena | 14 | Regular |
| 45 | 70 | Buena | 25 | Buena | 27 | Buena | 18 | Buena |
| 46 | 49 | Regular | 18 | Regular | 13 | Regular | 18 | Buena |
| 47 | 58 | Regular | 24 | Buena | 15 | Regular | 19 | Buena |
| 48 | 64 | Buena | 24 | Buena | 25 | Buena | 15 | Buena |
| 49 | 30 | Mala | 11 | Mala | 11 | Mala | 8 | Mala |
| 50 | 44 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 13 | Regular |
| 51 | 50 | Regular | 26 | Buena | 13 | Regular | 11 | Regular |
| 52 | 58 | Regular | 22 | Buena | 22 | Buena | 14 | Regular |
| 53 | 59 | Buena | 25 | Buena | 14 | Regular | 20 | Buena |
| 54 | 67 | Buena | 27 | Buena | 24 | Buena | 16 | Buena |
| 55 | 43 | Regular | 21 | Regular | 12 | Mala | 10 | Regular |
| 56 | 44 | Regular | 16 | Regular | 17 | Regular | 11 | Regular |
| 57 | 49 | Regular | 20 | Regular | 16 | Regular | 13 | Regular |
| 58 | 56 | Regular | 24 | Buena | 20 | Regular | 12 | Regular |
| 59 | 38 | Regular | 15 | Regular | 12 | Mala | 11 | Regular |
| 60 | 53 | Regular | 18 | Regular | 19 | Regular | 16 | Buena |
| 61 | 42 | Regular | 17 | Regular | 18 | Regular | 7 | Mala |
| 62 | 43 | Regular | 18 | Regular | 18 | Regular | 7 | Mala |
| 63 | 43 | Regular | 16 | Regular | 17 | Regular | 10 | Regular |
| 64 | 62 | Buena | 24 | Buena | 22 | Buena | 16 | Buena |
| 65 | 29 | Mala | 11 | Mala | 7 | Mala | 11 | Regular |
| 66 | 38 | Regular | 14 | Regular | 14 | Regular | 10 | Regular |
| 67 | 42 | Regular | 18 | Regular | 12 | Mala | 12 | Regular |
| 68 | 44 | Regular | 17 | Regular | 17 | Regular | 10 | Regular |
| 69 | 45 | Regular | 16 | Regular | 16 | Regular | 13 | Regular |

| | | | | | | | | |
|---------|-----|---------|-----|---------|-----|---------|-----|---------|
| 70 | 47 | Regular | 16 | Regular | 16 | Regular | 15 | Buena |
| 71 | 52 | Regular | 21 | Regular | 19 | Regular | 12 | Regular |
| 72 | 55 | Regular | 21 | Regular | 20 | Regular | 14 | Regular |
| 73 | 35 | Mala | 13 | Regular | 14 | Regular | 8 | Mala |
| 74 | 44 | Regular | 17 | Regular | 15 | Regular | 12 | Regular |
| 75 | 50 | Regular | 18 | Regular | 18 | Regular | 14 | Regular |
| 76 | 59 | Buena | 22 | Buena | 25 | Buena | 12 | Regular |
| 77 | 50 | Regular | 18 | Regular | 18 | Regular | 14 | Regular |
| 78 | 50 | Regular | 23 | Buena | 18 | Regular | 9 | Mala |
| 79 | 62 | Buena | 23 | Buena | 23 | Buena | 16 | Buena |
| 80 | 34 | Mala | 12 | Mala | 10 | Mala | 12 | Regular |
| 81 | 40 | Regular | 15 | Regular | 15 | Regular | 10 | Regular |
| 82 | 42 | Regular | 16 | Regular | 17 | Regular | 9 | Mala |
| 83 | 46 | Regular | 19 | Regular | 15 | Regular | 12 | Regular |
| 84 | 47 | Regular | 19 | Regular | 15 | Regular | 13 | Regular |
| 85 | 51 | Regular | 17 | Regular | 19 | Regular | 15 | Buena |
| 86 | 42 | Regular | 16 | Regular | 15 | Regular | 11 | Regular |
| 87 | 51 | Regular | 18 | Regular | 19 | Regular | 14 | Regular |
| 88 | 52 | Regular | 23 | Buena | 17 | Regular | 12 | Regular |
| 89 | 39 | Regular | 11 | Mala | 13 | Regular | 15 | Buena |
| 90 | 46 | Regular | 18 | Regular | 16 | Regular | 12 | Regular |
| 91 | 49 | Regular | 18 | Regular | 19 | Regular | 12 | Regular |
| 92 | 52 | Regular | 22 | Buena | 18 | Regular | 12 | Regular |
| 93 | 53 | Regular | 21 | Regular | 20 | Regular | 12 | Regular |
| 94 | 56 | Regular | 21 | Regular | 21 | Regular | 14 | Regular |
| 95 | 56 | Regular | 20 | Regular | 23 | Buena | 13 | Regular |
| 96 | 36 | Mala | 17 | Regular | 12 | Mala | 7 | Mala |
| 97 | 40 | Regular | 17 | Regular | 14 | Regular | 9 | Mala |
| 98 | 60 | Buena | 24 | Buena | 20 | Regular | 16 | Buena |
| 99 | 53 | Regular | 23 | Buena | 16 | Regular | 14 | Regular |
| 100 | 60 | Buena | 24 | Buena | 21 | Regular | 15 | Buena |
| 101 | 53 | Regular | 21 | Regular | 18 | Regular | 14 | Regular |
| 102 | 54 | Regular | 21 | Regular | 15 | Regular | 18 | Buena |
| 103 | 64 | Buena | 27 | Buena | 26 | Buena | 11 | Regular |
| 104 | 62 | Buena | 23 | Buena | 21 | Regular | 18 | Buena |
| 105 | 70 | Buena | 28 | Buena | 26 | Buena | 16 | Buena |
| 106 | 72 | Buena | 28 | Buena | 24 | Buena | 20 | Buena |
| 107 | 46 | Regular | 19 | Regular | 15 | Regular | 12 | Regular |
| 108 | 48 | Regular | 19 | Regular | 17 | Regular | 12 | Regular |
| 109 | 52 | Regular | 20 | Regular | 19 | Regular | 13 | Regular |
| 110 | 56 | Regular | 20 | Regular | 22 | Buena | 14 | Regular |
| 111 | 31 | Mala | 8 | Mala | 11 | Mala | 12 | Regular |
| 112 | 48 | Regular | 23 | Buena | 15 | Regular | 10 | Regular |
| 113 | 25 | Mala | 9 | Mala | 8 | Mala | 8 | Mala |
| 114 | 44 | Regular | 18 | Regular | 15 | Regular | 11 | Regular |
| 115 | 48 | Regular | 18 | Regular | 18 | Regular | 12 | Regular |
| 116 | 53 | Regular | 26 | Buena | 18 | Regular | 9 | Mala |
| 117 | 61 | Buena | 23 | Buena | 21 | Regular | 17 | Buena |
| 118 | 31 | Mala | 11 | Mala | 14 | Regular | 6 | Mala |
| 119 | 47 | Regular | 16 | Regular | 15 | Regular | 16 | Buena |
| 120 | 38 | Regular | 14 | Regular | 15 | Regular | 9 | Mala |
| 121 | 56 | Regular | 19 | Regular | 17 | Regular | 20 | Buena |
| 122 | 38 | Regular | 19 | Regular | 13 | Regular | 6 | Mala |
| 123 | 56 | Regular | 22 | Buena | 20 | Regular | 14 | Regular |
| 124 | 29 | Mala | 11 | Mala | 13 | Regular | 5 | Mala |
| Buena | 29 | | 48 | | 32 | | 40 | |
| Regular | 79 | | 64 | | 78 | | 62 | |
| Mala | 16 | | 12 | | 14 | | 22 | |
| | 124 | | 124 | | 124 | | 124 | |

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | TO TA L | |
|---------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---------------|----|
| MUESTRA | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 41 |
| | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 49 |
| | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 29 |
| | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| | 7 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 20 |
| | 8 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| | 11 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 29 |
| | 12 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 38 |
| | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 50 |
| | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 71 |
| | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 26 |
| | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 35 |
| | 19 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 |
| | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| | 21 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 54 |
| | 22 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 29 |
| | 23 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 29 |
| | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 67 |
| | 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 45 |
| | 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 48 |
| | 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 54 |
| | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 70 |
| | 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| | 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 57 |
| | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| | 33 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 38 |
| | 34 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 45 |
| | 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| | 36 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| | 37 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 67 |
| | 38 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 44 |
| | 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 38 |
| | 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| | 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 66 |
| | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 67 |
| | 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 50 |
| | 44 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 50 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 39 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 50 |
| 48 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 54 |
| 49 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 34 |
| 51 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 39 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 49 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 52 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 55 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 33 |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 34 |
| 57 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 38 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 47 |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 29 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 41 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 33 |
| 62 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 34 |
| 63 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 34 |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 52 |
| 65 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 29 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 32 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 35 |
| 70 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 71 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 45 |
| 73 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 26 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 34 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 39 |
| 76 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 50 |
| 77 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 39 |
| 78 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 52 |
| 80 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 25 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 82 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 33 |
| 83 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 84 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| 85 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 39 |
| 86 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 33 |
| 87 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 39 |
| 88 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 40 |
| 89 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 90 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 35 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 91 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 40 |
| 93 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 94 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 46 |
| 95 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 46 |
| 96 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 28 |
| 97 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 32 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 42 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 52 |
| 101 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 103 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 104 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 53 |
| 105 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 65 |
| 106 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 67 |
| 107 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 36 |
| 108 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 36 |
| 109 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 110 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 111 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 24 |
| 112 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 37 |
| 113 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 20 |
| 114 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 34 |
| 115 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 37 |
| 116 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 41 |
| 117 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 52 |
| 118 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 24 |
| 119 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 36 |
| 120 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 121 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 46 |
| 122 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 30 |
| 123 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 46 |
| 124 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| VA | 1.03 | 1.20 | 1.33 | 1.25 | 1.50 | 1.40 | 1.48 | 1.52 | 1.46 | 1.39 | 1.32 | 1.20 | 1.36 | 1.26 | 1.54 | 152. |
| R | | | | | | | | | | | | | | | | 43 |

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Alph a de Cro mba ch | 0.93 |
|----------------------------------|-------------|

| | Relaciones con los trabajadores | | Ética y trato justo | | Negociación colectiva | | Protección de la seguridad y salud | |
|----|---------------------------------|---------|---------------------|---------|-----------------------|---------|------------------------------------|---------|
| 1 | 41 | Regular | 17 | Buena | 11 | Mala | 13 | Regular |
| 2 | 49 | Regular | 9 | Mala | 17 | Regular | 23 | Buena |
| 3 | 53 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 22 | Buena |
| 4 | 29 | Mala | 13 | Regular | 8 | Mala | 8 | Mala |
| 5 | 56 | Buena | 20 | Buena | 17 | Regular | 19 | Regular |
| 6 | 42 | Regular | 12 | Regular | 12 | Regular | 18 | Regular |
| 7 | 20 | Mala | 9 | Mala | 5 | Mala | 6 | Mala |
| 8 | 32 | Mala | 10 | Regular | 10 | Mala | 12 | Mala |
| 9 | 29 | Mala | 8 | Mala | 9 | Mala | 12 | Mala |
| 10 | 15 | Mala | 4 | Mala | 5 | Mala | 6 | Mala |
| 11 | 29 | Mala | 12 | Regular | 6 | Mala | 11 | Mala |
| 12 | 38 | Regular | 15 | Buena | 10 | Mala | 13 | Regular |
| 13 | 43 | Regular | 12 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular |
| 14 | 50 | Regular | 15 | Buena | 16 | Regular | 19 | Regular |
| 15 | 70 | Buena | 20 | Buena | 21 | Buena | 29 | Buena |
| 16 | 71 | Buena | 20 | Buena | 25 | Buena | 26 | Buena |
| 17 | 26 | Mala | 10 | Regular | 10 | Mala | 6 | Mala |
| 18 | 35 | Regular | 13 | Regular | 9 | Mala | 13 | Regular |
| 19 | 45 | Regular | 7 | Mala | 15 | Regular | 23 | Buena |
| 20 | 49 | Regular | 13 | Regular | 17 | Regular | 19 | Regular |
| 21 | 54 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 23 | Buena |
| 22 | 29 | Mala | 15 | Buena | 6 | Mala | 8 | Mala |
| 23 | 29 | Mala | 12 | Regular | 7 | Mala | 10 | Mala |
| 24 | 64 | Buena | 20 | Buena | 20 | Buena | 24 | Buena |
| 25 | 67 | Buena | 19 | Buena | 21 | Buena | 27 | Buena |
| 26 | 45 | Regular | 13 | Regular | 16 | Regular | 16 | Regular |
| 27 | 48 | Regular | 13 | Regular | 17 | Regular | 18 | Regular |
| 28 | 54 | Regular | 14 | Regular | 19 | Buena | 21 | Regular |
| 29 | 70 | Buena | 19 | Buena | 24 | Buena | 27 | Buena |
| 30 | 42 | Regular | 11 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular |
| 31 | 57 | Buena | 14 | Regular | 20 | Buena | 23 | Buena |
| 32 | 75 | Buena | 20 | Buena | 25 | Buena | 30 | Buena |
| 33 | 38 | Regular | 12 | Regular | 9 | Mala | 17 | Regular |
| 34 | 45 | Regular | 15 | Buena | 17 | Regular | 13 | Regular |
| 35 | 49 | Regular | 14 | Regular | 18 | Regular | 17 | Regular |
| 36 | 54 | Regular | 14 | Regular | 18 | Regular | 22 | Buena |
| 37 | 67 | Buena | 15 | Buena | 23 | Buena | 29 | Buena |
| 38 | 44 | Regular | 16 | Buena | 13 | Regular | 15 | Regular |
| 39 | 38 | Regular | 12 | Regular | 12 | Regular | 14 | Regular |
| 40 | 48 | Regular | 13 | Regular | 17 | Regular | 18 | Regular |
| 41 | 66 | Buena | 20 | Buena | 20 | Buena | 26 | Buena |
| 42 | 67 | Buena | 20 | Buena | 24 | Buena | 23 | Buena |
| 43 | 50 | Regular | 14 | Regular | 16 | Regular | 20 | Regular |
| 44 | 50 | Regular | 18 | Buena | 13 | Regular | 19 | Regular |
| 45 | 60 | Buena | 15 | Buena | 19 | Buena | 26 | Buena |

| | | | | | | | | |
|----|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|
| 46 | 39 | Regular | 20 | Buena | 5 | Mala | 14 | Regular |
| 47 | 50 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 19 | Regular |
| 48 | 54 | Regular | 14 | Regular | 18 | Regular | 22 | Buena |
| 49 | 23 | Mala | 10 | Regular | 6 | Mala | 7 | Mala |
| 50 | 34 | Regular | 15 | Buena | 7 | Mala | 12 | Mala |
| 51 | 39 | Regular | 11 | Regular | 14 | Regular | 14 | Regular |
| 52 | 49 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 18 | Regular |
| 53 | 52 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 21 | Regular |
| 54 | 55 | Buena | 18 | Buena | 20 | Buena | 17 | Regular |
| 55 | 33 | Mala | 10 | Regular | 16 | Regular | 7 | Mala |
| 56 | 34 | Regular | 10 | Regular | 12 | Regular | 12 | Mala |
| 57 | 38 | Regular | 12 | Regular | 16 | Regular | 10 | Mala |
| 58 | 47 | Regular | 20 | Buena | 13 | Regular | 14 | Regular |
| 59 | 29 | Mala | 11 | Regular | 10 | Mala | 8 | Mala |
| 60 | 41 | Regular | 12 | Regular | 13 | Regular | 16 | Regular |
| 61 | 33 | Mala | 19 | Buena | 8 | Mala | 6 | Mala |
| 62 | 34 | Regular | 12 | Regular | 15 | Regular | 7 | Mala |
| 63 | 34 | Regular | 14 | Regular | 11 | Mala | 9 | Mala |
| 64 | 52 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 21 | Regular |
| 65 | 22 | Mala | 10 | Regular | 6 | Mala | 6 | Mala |
| 66 | 29 | Mala | 15 | Buena | 8 | Mala | 6 | Mala |
| 67 | 32 | Mala | 17 | Buena | 8 | Mala | 7 | Mala |
| 68 | 35 | Regular | 13 | Regular | 11 | Mala | 11 | Mala |
| 69 | 35 | Regular | 11 | Regular | 11 | Mala | 13 | Regular |
| 70 | 36 | Regular | 11 | Regular | 11 | Mala | 14 | Regular |
| 71 | 40 | Regular | 15 | Buena | 8 | Mala | 17 | Regular |
| 72 | 45 | Regular | 20 | Buena | 5 | Mala | 20 | Regular |
| 73 | 26 | Mala | 12 | Regular | 5 | Mala | 9 | Mala |
| 74 | 34 | Regular | 8 | Mala | 12 | Regular | 14 | Regular |
| 75 | 39 | Regular | 12 | Regular | 13 | Regular | 14 | Regular |
| 76 | 50 | Regular | 17 | Buena | 18 | Regular | 15 | Regular |
| 77 | 39 | Regular | 11 | Regular | 14 | Regular | 14 | Regular |
| 78 | 39 | Regular | 15 | Buena | 15 | Regular | 9 | Mala |
| 79 | 52 | Regular | 14 | Regular | 18 | Regular | 20 | Regular |
| 80 | 25 | Mala | 12 | Regular | 5 | Mala | 8 | Mala |
| 81 | 32 | Mala | 16 | Buena | 5 | Mala | 11 | Mala |
| 82 | 33 | Mala | 12 | Regular | 10 | Mala | 11 | Mala |
| 83 | 36 | Regular | 10 | Regular | 13 | Regular | 13 | Regular |
| 84 | 36 | Regular | 14 | Regular | 10 | Mala | 12 | Mala |
| 85 | 39 | Regular | 11 | Regular | 13 | Regular | 15 | Regular |
| 86 | 33 | Mala | 13 | Regular | 10 | Mala | 10 | Mala |
| 87 | 39 | Regular | 9 | Mala | 13 | Regular | 17 | Regular |
| 88 | 40 | Regular | 11 | Regular | 13 | Regular | 16 | Regular |
| 89 | 32 | Mala | 7 | Mala | 13 | Regular | 12 | Mala |
| 90 | 35 | Regular | 10 | Regular | 12 | Regular | 13 | Regular |
| 91 | 38 | Regular | 12 | Regular | 10 | Mala | 16 | Regular |

| | | | | | | | | |
|-----|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|
| 92 | 40 | Regular | 17 | Buena | 14 | Regular | 9 | Mala |
| 93 | 41 | Regular | 13 | Regular | 11 | Mala | 17 | Regular |
| 94 | 46 | Regular | 14 | Regular | 16 | Regular | 16 | Regular |
| 95 | 46 | Regular | 16 | Buena | 17 | Regular | 13 | Regular |
| 96 | 28 | Mala | 10 | Regular | 8 | Mala | 10 | Mala |
| 97 | 32 | Mala | 9 | Mala | 10 | Mala | 13 | Regular |
| 98 | 25 | Mala | 12 | Regular | 7 | Mala | 6 | Mala |
| 99 | 42 | Regular | 11 | Regular | 18 | Regular | 13 | Regular |
| 100 | 52 | Regular | 19 | Buena | 12 | Regular | 21 | Regular |
| 101 | 42 | Regular | 10 | Regular | 16 | Regular | 16 | Regular |
| 102 | 43 | Regular | 12 | Regular | 13 | Regular | 18 | Regular |
| 103 | 54 | Regular | 15 | Buena | 17 | Regular | 22 | Buena |
| 104 | 53 | Regular | 18 | Buena | 18 | Regular | 17 | Regular |
| 105 | 65 | Buena | 19 | Buena | 24 | Buena | 22 | Buena |
| 106 | 67 | Buena | 17 | Buena | 25 | Buena | 25 | Buena |
| 107 | 36 | Regular | 15 | Buena | 7 | Mala | 14 | Regular |
| 108 | 36 | Regular | 12 | Regular | 11 | Mala | 13 | Regular |
| 109 | 40 | Regular | 16 | Buena | 12 | Regular | 12 | Mala |
| 110 | 48 | Regular | 17 | Buena | 15 | Regular | 16 | Regular |
| 111 | 24 | Mala | 11 | Regular | 6 | Mala | 7 | Mala |
| 112 | 37 | Regular | 17 | Buena | 9 | Mala | 11 | Mala |
| 113 | 20 | Mala | 7 | Mala | 6 | Mala | 7 | Mala |
| 114 | 34 | Regular | 11 | Regular | 12 | Regular | 11 | Mala |
| 115 | 37 | Regular | 12 | Regular | 15 | Regular | 10 | Mala |
| 116 | 41 | Regular | 11 | Regular | 14 | Regular | 16 | Regular |
| 117 | 52 | Regular | 14 | Regular | 17 | Regular | 21 | Regular |
| 118 | 24 | Mala | 13 | Regular | 5 | Mala | 6 | Mala |
| 119 | 36 | Regular | 11 | Regular | 12 | Regular | 13 | Regular |
| 120 | 31 | Mala | 9 | Mala | 10 | Mala | 12 | Mala |
| 121 | 46 | Regular | 14 | Regular | 15 | Regular | 17 | Regular |
| 122 | 30 | Mala | 11 | Regular | 9 | Mala | 10 | Mala |
| 123 | 46 | Regular | 13 | Regular | 9 | Mala | 24 | Buena |
| 124 | 23 | Mala | 9 | Mala | 8 | Mala | 6 | Mala |

| | | | | | | | | |
|---------|-----|--|-----|--|-----|--|-----|--|
| Buena | 15 | | 41 | | 15 | | 21 | |
| Regular | 78 | | 71 | | 61 | | 60 | |
| Mala | 31 | | 12 | | 48 | | 43 | |
| | 124 | | 124 | | 124 | | 124 | |