



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y productividad laboral del  
personal administrativo del servicio nacional de sanidad  
agraria - La Molina, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Danitza Tomapasca Ulloa**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2017**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TOMAPASCA ULLOA, DANITZA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

*COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA-LA MOLINA, 2017*

Fecha: 5 de diciembre de 2017

Hora: 8:00 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Edwin Martínez López

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Rosalynn Flores Castañeda

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar justificación social y realidad problemática
- Mejorar conclusiones y las recomendaciones que corresponden.
- Adecuar al estilo APA.

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis padres FloreSmilo y Nerida que siempre me impulsaron a seguir adelante, a mi esposo Cristhian por ser mi compañero de toda la vida y mis queridos hijos: Adrián y Lucero que forman parte de mi vida.

### **Agradecimiento**

A dios por permitir llegar hasta aquí, a nuestros profesores de la maestría y todos lo que apoyaron en el desarrollo del trabajo de investigación. A mis familiares que me han acompañado en todo este proceso de formación, motivando a culminar mi meta profesional.

## Declaración de Autoría

Yo, Danitza Tomapasca Ulloa, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017”, para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 27 de mayo de 2017

---

DNI: 41036487

**Danitza Tomapasca Ulloa**

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo de servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la gestión pública en los aspectos relacionados con la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo y particularmente en la entidad pública Servicio nacional de sanidad agraria.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias y anexos de la presente investigación.

## Tabla de contenido

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Presentación	v
Tabla de contenido	vi
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	
1.1.    Antecedentes	14
1.1.1.    Antecedentes internacionales	14
1.1.2.    Antecedentes nacionales	17
1.2.    Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1.    Bases teórica de la variable 1: Comunicación interna	21
1.2.2.    Bases teórica de la variable 1: Productividad laboral	45
1.3.    Justificación	57
1.4.    Realidad problemática	58
1.4.1.    Formulación del problema	60
1.5.    Hipótesis	60
1.6.    Objetivos	61
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1.    Variables	64
2.2.    Operacionalización de variables	65
2.3.    Metodología	68
2.4.    Tipos de estudio	68
2.5.    Diseño	69
2.6.    Población, muestra y muestreo	70
2.7.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72

2.8	Método de Análisis	76
2.9.	Aspectos éticos	77
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	
3.1.	Descripción de resultados	79
3.2.	Contrastación de hipótesis	86
3.2.1.	De la hipótesis general	86
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	92
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	96
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	98
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	100
	<b>Anexos</b>	104
	Anexo 1. Artículo científico	105
	Anexo 2. Matriz de consistencia	116
	Anexo 3. Instrumentos	119
	Anexo 4. Validez de los instrumentos	123
	Anexo 5. Constancia de autorización	135
	Anexo 6. Base de datos	136
	Anexo 7. Prints de resultados	144
	Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	146



## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de variable Comunicación interna	66
Tabla 2	Operacionalización de variable Productividad laboral	67
Tabla 3	Población de estudio	70
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre la variable 1: Comunicación interna	73
Tabla 5	Validez del cuestionario sobre la variable: Productividad laboral	73
Tabla 6	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	74
Tabla 7	Resultados del análisis de confiabilidad: Comunicación interna	74
Tabla 8	Resultados del análisis de confiabilidad: Productividad laboral	75
Tabla 9	Distribución de la Comunicación interna del personal administrativo	79
Tabla 10	Distribución de la Productividad laboral del personal administrativo	80
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo	81
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo	82
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo	84
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo	85
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo	87
Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre la el vínculo y productividad laboral del personal administrativo	88
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo	89
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo	90

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Distribución de la Comunicación interna del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	79
Figura 2 Distribución de la Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	80
Figura 3 Niveles entre la comunicación interna y Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	82
Figura 4 Niveles entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	83
Figura 5 Niveles entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	84
Figura 6 Niveles entre la efectividad y la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017	86

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017.

El tipo de investigación es básico, descriptivo correlacional, el tipo de diseño es no experimental, transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 82 personas administrativas de la sede central del servicio nacional de sanidad agraria sede La Molina y la Subdirección de Control Biológico en Ate Vitarte, de los regímenes 728 y 1057. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicados al personal. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,904 para la variable Comunicación interna y 0,931 para la variable productividad laboral.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Comunicación interna y productividad laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .732\*\*).

Palabras Clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, comunicación efectiva y productividad.

## Abstract

This research work entitled: "Internal communication and labor productivity of the administrative staff of the national agricultural health service - La Molina, 2017", the general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and labor productivity of administrative staff of the National Agrarian Health Service-La Molina 2017.

The type of research is basic, descriptive correlational, the type of design is non-experimental, transversal and the approach is quantitative. The sample consisted of 82 administrative people from the headquarters of the national agricultural health service, La Molina headquarters and the Biological Control Subdirectorate in Ate Vitarte, of the regimes 728 and 1057. The technique used was the survey and the instrument of Data collection was the questionnaire applied to the staff. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Crombach alpha was used, which went very high in both variables: 0.904 for the internal communication variable and 0.931 for the labor productivity variable.

With reference to the general objective: To determine the relationship that exists between the internal communication and labor productivity of the administrative staff of the national agricultural health service-La Molina 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between internal communication and labor productivity. This is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .732 \*\*).

Keywords: Organizational communication, job satisfaction, effective communication and productivity.

## **I. Introducción**

La Comunicación interna es la fuente de vida en las organizaciones. Para lograr un desempeño eficaz, los grupos necesitan mantener cierta forma de control sobre los integrantes, estimularlos para que actúen, permitir la expresión emocional y tomar decisiones. (Robbins y Judge 2013 p 337).

Actualmente la comunicación interna es la base fundamental en las entidades públicas en la que el personal es el rol importante que hace que se sienta significativo en las organizaciones, cumpliendo las metas y objetivos de la institución.

En la institución pública donde se realizó la investigación, presenta muchos problemas en cuanto al vínculo entre los trabajadores, asimismo la identidad del personal, no se identifican con los objetivos de la entidad, en la cual se ve reflejado en la falta del vínculo, efectividad e identidad del personal administrativo que labora en la institución. La más destacada es la falta de efectividad operativa del personal administrativo, que no se recibe claramente y oportunamente la información de las autoridades para ejecutar las determinadas funciones, actividades, por lo que no existe una planificación estratégica del sector público, ocasionando el retraso del trabajo diario incomodando mal estar al personal administrativo por lo tanto no se llegue cumplir los objetivos de la entidad.

Por consiguiente, se percibió la necesidad de realizar el presente estudio de investigación *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La molina - 2017* habiéndose encontrado una relación significativa entre las dos variables, quiere decir que si un colaborador cuenta con mayor comunicación interna tendrá mayor productividad laboral.

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Quiroz (2013), en su tesis de maestría titulada: *Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products*, sustentada en la universidad de Tecnológica Equinoccial dirección General de Posgrados, cuyo objetivo general fue: determinar la incidencia que tiene el proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products, el tipo de investigación descriptiva y explicativa, tomando como muestra 27 personas. Los instrumentos de recolección estuvieron compuestos por un cuestionario/test, guía de preguntas y guía de observación. Se concluye que: a) El proceso de comunicación en *NSP* ha surgido en la organización respondiendo a las necesidades que se han ido presentado, se ha venido desplegando de manera espontánea ignorando la retroalimentación y la participación como elementos claves para su adecuado desarrollo, b) La falta de gestión con respecto a comunicación organizacional, ha permitido que este proceso quede atrás y hoy inicie serios inconvenientes a la organización, c) Los principales factores críticos que afectan de forma negativa al proceso de comunicación son: la falta de claridad en la información que se transmite, el no comunicar las cosas importantes oportunamente, la poca comunicación que existe entre departamentos, que el rumor sea un medio para comunicarse, la falta de definición clara y precisa de procesos y procedimientos internos, todo esto ha generado un distanciamiento entre colaboradores y sus Directivos, d) Es por eso sustancial crear estrategias de comunicación que logren corregir los problemas identificados, dando paso a una nueva cultura comunicacional, e) La falta de comunicación y el control administrativo con los centros de distribución en Guayaquil y Machala, ha permitido la desorganización, la falta de cumplimiento de políticas y procedimientos y la mala atención al cliente externo, generando problemas para la empresa, f) Del análisis de los resultados de la presente investigación concluye confirmando que el proceso de comunicación incide de manera negativa en el clima organizacional de *NSP*, afectando el desempeño y la productividad de sus colaboradores.

Obando (2014), en su tesis de maestría titulada: *La comunicación organizacional para la gestión política, y su incidencia en el ministerio de coordinación de la política y gobiernos autónomos descentralizados*, sustentada en la universidad central del Ecuador, como objetivo general fue: Describir la situación de la comunicación organizacional y su ejercicio en el Ministerio de Coordinación de la Política, con un diseño de investigación cuantitativa, las técnicas e instrumentos de recolección de datos consideró las encuestas, universo de estudio, con una muestra empírica de 173 funcionarios y concluyó lo siguiente: a) Se pudo determinar la falencia en la organización interna institucional, fruto de una organización nueva y política, que está expuesta a los cambios directivos de cada período de gobierno o de cambio del Gabinete Presidencial, lo que genera desconocimientos de sus objetivos, como se pudo demostrar en el trabajo de campo, b) Se pudo determinar la falencia en la organización interna institucional, fruto de una organización nueva y política, que está expuesta a los cambios directivos de cada período de gobierno o de cambio del Gabinete Presidencial, lo que genera desconocimientos de sus objetivos, como se pudo demostrar en el trabajo de campo, c) En el presente estudio se logró el objetivo relacionado con la descripción de la situación de la comunicación organizacional del Mcpgad a través de la auditoría comunicacional, d) Además, se pudo estipular que dentro de los principales hallazgos se establece que este Ministerio utiliza como herramienta primaria de comunicación interna el intranet, no obstante, también se acude a los rumores para conocer diferentes aspectos relacionados con el ejercicio de la institución .

Novillo (2016), en su tesis de maestría titulada: *Influencia de la responsabilidad social corporativa (rsc), en factores de comunicación interna y sentido de pertenencia, como parte del clima organizacional*, sustentada en la universidad central del Ecuador, cuyo objetivo general fue Analizar la influencia de Responsabilidad Social Corporativa en la comunicación interna y el sentido de pertenencia en el clima organizacional de la empresa Publipoint C.A. con una muestra empírica de 34 colaboradores, el tipo y diseño de investigación fue de tipo correlacionar, método de estudio consideró la observación directa, el cuestionario y grupos de discusión o grupos de discusión o grupo focal, y



concluyó lo siguiente: a) El análisis de propuestas de Sistemas de Responsabilidad Social Corporativa y visualizar las implicaciones que tiene un buen Clima Organizacional, permite a los responsables y a la Alta Dirección de las organizaciones, contar con un panorama más amplio y sistemático para gestionar la empresa y el Talento Humano bajo una perspectiva, integradora, coherente, participativa y de alto compromiso con todos los actores que intervienen a nivel interno y externo convirtiéndose en un efecto multiplicador y de sostenibilidad, b) Desde la perspectiva interna de una empresa, surgen una serie de relaciones que se involucran, interactúan y permiten determinar el porqué de las acciones empresariales impactan a sus colaboradores y éstos a su vez del cómo reaccionan o se incluyen de manera positiva o negativa, y cómo influyen en el crecimiento de la organización, no únicamente desde el ámbito económico, sino también con la creación de mayores oportunidades de crecimiento de sus integrantes tanto a nivel personal como profesional, que en la práctica construye el Capital Intangible de una organización, que la fortalece creando una verdadera sinergia.

Endara (2015), en su tesis de maestría titulada: *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*, sustentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, cuyo objetivo general fue: Elaborar un plan de comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencias e Ingeniería en Alimentos, trabajó con una muestra de 59 entre docentes y administrativos y servicios, utilizó el tipo de investigación bibliográfica, de campo, descriptiva y aplicada, con el diseño transversal, concluyó en a) Que no existe un plan de comunicación que permita fortalecer, mejorar el trabajo en equipo entre autoridades, docentes, personal administrativo y de servicio en la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos, b) Que los integrantes de la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos no manejan fundamentos teóricos de comunicación interna y trabajo en equipo, c) Que la información no llega de una manera oportuna y precisa ya que no existe una selección correcta de los canales de información en la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos y se recomendó en lo siguiente: a) La elaboración de un

plan de comunicación en la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos, b) La creación de espacios de comunicación interna que fomente impulse el trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos, c) La utilización de canales adecuados para que la información llegue de manera oportuna y precisa a todos sus integrantes de la facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos.

Ozuna (2012), en su tesis de maestría titulada: *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*, sustentada en el Instituto Politécnico Nacional de México, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y la Productividad dentro de Santander México, con una muestra empírica de 373 directivos de todo México, con el instrumento de medición seleccionada para esta investigación es la adaptación al castellano del Denison Organizational Culture Survey, una encuesta autoadministrada de sencilla y rápida aplicación, y de fácil comprensión, desarrollada para la medición y evaluación de la cultura en las organizaciones y los grupos de trabajo y concluyó lo siguiente: a) Este trabajo de investigación confirma con datos la hipótesis planteada en un principio que a mayor Cultura Organizacional mayor Productividad, quiere decir que si un colaborador cuenta con mayor Cultura Organizacional, tendrá mayor productividad por lo tanto su desempeño laboral será mayor. Esto es por la relación que existe entre ambas variables, b) Entre los géneros, el femenino presentó tener una baja y muy baja cultura. La edad en donde se tiene mayor vitalidad para desempeñar una actividad laboral es de 25 a 34 años, lo que significa que los directivos que se encuentran en este rango de edad tienen tendencia a una alta y muy alta cultura organizacional, c) Los datos arrojaron que sí existe una alta rotación en determinado tiempo. Esto disminuye la Cultura Organizacional en un colaborador. En algunas instituciones la alta rotación de empleados es un problema serio, al cual no se le presta la debida atención y éste tiene serios efectos negativos en las instituciones.

Gamba (2015), en su tesis de Maestría: *La motivación y su relación con la productividad*, sustentada en la Universidad Autónoma de Querétaro, cuyo objetivo general fue: Identificar la relación que existe entre la motivación y la

productividad, con una muestra empírica de 240 personas, con un estudio descriptivo que pretende dar un diagnóstico, de campo porque se realizó la investigación directamente a la empresa y correlacional porque se utilizan dos variables que se buscan para relacionar, utilizó como instrumento la encuesta y concluyó lo siguiente: a) Se puede concluir que la empresa de inyección de plásticos donde se llevó a cabo esta investigación tiene buena motivación de su personal ya que se consideran parte de un equipo de trabajo y tiene un nivel económico de vida medio, b) Las variables de motivación que de acuerdo al estudio, que provocan un sentimiento positivo en la mayoría de los empleados se refieren principalmente a enfrentar retos en el trabajo, si trabajando duro tienen posibilidades de progresar en la empresa y la empresa es muy accesible al momento de otorgar el periodo vacacional, c) En el análisis correlación se destacaron algunos otros factores como que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores, que las funciones y las responsabilidades de los mismos están bien definidas, los operadores se sienten muy satisfechos trabajando en la empresa y el recibir un junto reconocimiento por parte de la empresa.

Benavides (2012), en su tesis Doctoral: *Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz*, sustentada en la universidad de Málaga, cuyo objetivo general fue: cuál es la relación entre productividad y calidad del servicio, con una muestra empírica de 173 establecimientos hoteleros, estos datos fueron obtenidos a través de cuestionarios semiestructurados a los que fueron sometidos los gestores de los hoteles, y concluyó lo siguiente: a) Desde el punto de vista de los sistemas de gestión de la calidad en el sector hotelero, los sistemas de gestión de la calidad se desarrollan en el conjunto de normas ISO 9000, desde un planteamiento basado en procesos. Los principios en los que se basa el concepto de calidad total convierten al sistema de calidad total en un método de gestión paradigmático que permite mejorar la competitividad de la empresa actuando tanto sobre la calidad como sobre la productividad, b) Desde el punto de vista de la relación entre calidad y productividad en servicios, la visión actual está relacionada con el nuevo concepto de productividad y con la tendencia hacia una perspectiva integradora de la calidad o modelo dual empresa-

consumidor. La gestión integrada de ambas variables es considerada necesaria y especialmente factible a través de la gestión de la calidad total u otros modelos similares, c) Desde el punto del análisis econométrico de la relación entre la calidad y productividad en hoteles, realizado tras definir las variables de calidad, se observa una relación positiva entre la productividad y tres de las cinco variables construidas, así como con la calidad global. Una mayor calidad también está aparentemente relacionada con una mayor cantidad de factor trabajo y capital, la pertenencia a una cadena, la localización en capital de provincia, una mayor categoría y una mayor antigüedad.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Alva (2011), en su tesis de Maestría: *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010*, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Determinar y Evaluar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central Lima 2009-2010, con una muestra empírica de 109 personas, con diseño no experimental, nivel de contraste descriptivo-Correlacional, transversal o transaccional y concluyó lo siguiente: a) Se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. La influencia es directa y positiva, y alcanzó una correlación de 70.8%, b) Se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación, en lo Pedagógico, influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. La influencia es directa y positiva, y alcanzó una correlación parcial de 60.6%, c) Se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación, en lo Técnico, no influyen como

instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. La influencia es directa y positiva, y alcanzó una correlación parcial de 22.5%.

Barrantes, Chávez y Romero (2014), en su tesis de Maestría: *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares: lineamientos generales*, sustentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo objetivo general fue: Ser un documento integral que guíe y oriente al DirCom al momento de diseñar una estrategia de comunicación coherente y eficaz, en el ámbito interno de la empresa de tipo familiar en la etapa de cambio generacional, se trabajó con una muestra empírica a empresa familiares y concluyó lo siguiente: a) Las empresas familiares cuentan con características específicas y particularidades que deben ser tomadas en cuenta por el DirCom al realizar planteamientos comunicacionales, en especial en procesos de sucesión generacional, b) El éxito o fracaso del cambio generacional, dependerá, en gran medida, de cómo se gestione la comunicación al interior de la empresa y cómo lo asuma el líder, c) Se puede afirmar que para analizar y gestionar el aspecto comunicacional en una empresa familiar se debe tener en cuenta, principalmente, la interacción de dos sistemas heterogéneos: empresa y familia, siendo esta interacción la realidad particular que un sistema comunicacional debe contemplar en la implementación de una estrategia efectiva.

Roca (2012), en su tesis de maestría titulada: *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*, sustentada en la Universidad Mayor de San Marcos, cuyo objetivo general fue: Analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II, utilizando el método Muestreo Aleatorio Simple en un procedimiento de selección randomizado, trabajó con una muestra empírica de 240 estudiantes, y concluyó lo siguiente: a) El 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la

Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz, b) El 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable, c) Al 95% de confianza, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, d) Al 95% de confianza, las dimensiones de la comunicación interna se relacionan significativamente con la cultura organizacional según los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho.

Montero y Rodríguez (2014), en su tesis de maestría titulada: *Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*, sustentada en la Universidad Nacional de Amazonía Peruana - UNAP, cuyo objetivo general fue: Establecer la relación entre la Comunicación Interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, la técnica que aplicó en la recolección de datos fue: Encuesta, para ambas variables, con un diseño general de la investigación fue: encuesta, para ambas variables, el instrumento de recolección de datos fue: el cuestionario para ambas variables, el diseño de la investigación fue no experimental de tipo transeccional correlacional, trabajó con una muestra de 56 entrevistados, y concluyó lo siguiente: a) Al personal directivo, docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores Micaela Bastidas, mejorar la comunicación desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces y mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal, b) La comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Se recomendó a los directivos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores internalizar la comunicación interna y una gestión organizacional adecuadas que repercutan en el aprendizaje que tienen sus estudiantes y usuarios externos y tomar las decisiones oportunas en bien de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes.

Tito (2012), en su tesis Doctoral titulada: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, sustentada en la universidad nacional mayor de san marcos, cuyo objetivo general fue: Demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral, utilizando la investigación cuantitativa porque se realizó un recolección de datos, el diseño de la investigación se realizó mediante encuestas, capacitación, etnografías, observación directa, entrevista en profundidad, el diseño general de la investigación fue el de la investigación no experimental de tipo transeccional correlacional, trabajó con una muestra de 96 Mypes para ambas variables y concluyó lo siguiente: a) Los resultado estadísticos del trabajo de investigación demuestra que sí es factible implementar la gestión en la empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias, por lo tanto es una alternativa viable en la empresas fabricantes del calzado en Lima Metropolitana, es por ello que de acuerdo a la presente investigación se requiere conocimientos previos del modelo y la voluntad política que los directivos y/o administradores para alimentar el modelo, toda vez realizado. Hay una escasas significativo de la mano de obra técnica y calificada por las importaciones chinas, los operarios especialistas terminaron saliéndose del sector para irse a otros sectores; se adiciona a este problema que no existe en el sector entidad pública o privada que trabaje en la formación o capacitación de técnicos especialistas en forma sostenida.

Bellido (2013), en su tesis Doctoral titulada: *Determinar la relación que existe entre la dedicación, modalidad de contratación, categoría, experiencia docente y productividad académica, en la Universidad Nacional Agraria La Molina*, sustentada en la universidad de san martín de porres, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la dedicación, modalidad de contratación, categoría, experiencia docente y productividad académica, en la Universidad Nacional Agraria La Molina, utilizó el tipo de investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional de corte transversal, muestra de 212 docentes, empleo la técnica para el procesamiento y análisis de los datos técnicas

de estadística descriptiva para la presentación de las variables, aplicando la distribución Chi Cuadrada para analizar la asociación entre las variables independientes y la variable dependiente y concluyó lo siguiente: a) La dedicación de los docentes no está relacionada con los logros de formación, ni con la satisfacción de los alumnos, pero si se encuentra relacionada con la producción intelectual, en la Universidad Nacional Agraria la Molina, b) La experiencia docente no está relacionada con los logros de formación, ni con la satisfacción de los alumnos, pero si se encuentra relacionada con la producción intelectual, en la Universidad Nacional Agraria la Molina, c) Existe una escasa relación entre las variables categoría docente y productividad académica. Se recomendó que: Si bien existe relación relativamente entre las variables categoría docente y producción intelectual, se recomienda difundir la producción intelectual realizada por los docentes de la Universidad Nacional Agraria La Molina.

## **1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Comunicación interna**

#### **Definiciones**

Existen diferentes definiciones de la comunicación interna:

Reyes (2012), indicó La comunicación interna es alinear conectando los propósitos estratégicos con los valores de la cultura organizacional; comprometiéndose a que los colaboradores valoren lo que la empresa hace por ellos y sus familias; e integrar, quiere decir ayudar a que las personas y equipos de las distintas áreas y niveles de la organización se conozcan y valoren mutuamente (p.128). De esta manera se dejó claro que los 3 focos importantes de la comunicación interna son alinear, comprometer e integrar para lograr un desempeño efectivo y mejorar el organismo.

“La comunicación debe entenderse. Si tan solo un miembro del grupo habla alemán y los demás no conocen el idioma, aquel individuo no será comprendido cabalmente. Por consiguiente, la comunicación tiene que incluir tanto la



transferencia como la comprensión del significado” (Robbins y Judge, 2013, p. 336).

De esta manera se dejó claro que una buena comunicación interna tiene que funcionar, estar de la mano con la transferencia y la comprensión.

La comunicación Interna, es el eje transversal de los procesos de una institución, herramienta que permite mantener informados a los empleados y trabajadores sobre logros alcanzados, capacitaciones, dificultades, actividades sociales, culturales y deportivas para integrar al equipo de trabajo, enmarcados en la misión y visión institucional, cuyos resultados se verán reflejados en los programas y proyectos implementados a corto, mediano y largo plazo. (Barriga, 2014, p. 23)

El autor indicó que la comunicación interna es la base primordial de los procesos de una institución, instrumento que mantiene informados a los trabajadores de los acontecimientos ocurridos y que se verán plasmados en la visión y misión de la institución.

Un conjunto de actividades realizadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con los miembros de la organización, así como entre ellos, utilizando diferentes medios comunicación que los mantenga informados, integrados, y motivados, contribuyendo a lograr con su trabajo los objetivos programados. (Carvajal, Ormeño y Valverde, 2014, p. 56)

Se precisa que la comunicación interna es importante para crear y conservar buenas relaciones entre los miembros de la organización y así estar informados, motivados con el fin de lograr los metas propuestas. Si la comunicación interna es nula esto conlleva a los rumores, la incertidumbre, generando el descenso de la productividad del equipo de trabajo.

“La comunicación interna es una herramienta fundamental en la gestión empresarial que pretende obtener la máxima rentabilidad del factor humano, es decir: una imagen positiva y un clima adecuado” (Cervera, 2015, p. 310).

En toda gestión empresarial es fundamental la buena comunicación interna para obtener la máxima rentabilidad de los trabajadores.

### **Antecedentes históricos de la Comunicación interna**

Sosa y Arcila, (2013), en su libro Manual de teoría de la Comunicación, resaltó lo siguiente:

La comunicación interna se inició con la comunicación oral, el arte del discurso, por los autores Platón, Aristóteles (1996), siempre intentó ser más descriptivo además de analítico, a través de un modelo básico. Se refiere a tres factores primarios esenciales: el orador, el discurso y el auditorio.

A continuación se explicará cada uno de los modelos:

#### **Modelo Básico**

Es denominado modelo Aristotélico. Se refiere a la comunicación oral o interpersonal, la única tecnológicamente posible en ese momento, y la escritura era potestad de pocos. Las plazas, anfiteatros, teatros y templos constituyeron los medios adecuados para esta comunicación en la que se llamó comunicación asamblearia. Allí se cruzaron verdades y mentiras, rumores, mitos, normas y leyes.

Progresivamente de una comunicación asamblearia pasamos a una comunicación pública, que se va a permitir un mayor flujo de informaciones, conocimientos, de falacias, mitos e ideologías. (p. 23)

### **Modelo Conductismo**

Se refiere al modelo de análisis de la mente humana, en la que solo se observaban las conductas, por lo que la psique era estudiada desde una perspectiva causa-efecto o estímulo-respuesta. (p. 24)

### **Modelo Funcionalista**

Considera que una corriente fundada en la idea de sociedad como organismo vivo, en la que se pueden analizar los diferentes componentes u órganos que la integran. Cada órgano tiene una serie de funciones que hacen que el sistema trabaje adecuadamente, y a su vez, se podía ver afectada cuando otros componentes fallen. (p. 26)

### **Modelo de la comunicación de Lasswell**

Uno de los primeros teóricos de la comunicación, se entiende que la comunicación es la relación entre un sujeto activo y otro pasivo, en una relación persuasiva, manifestando su linealidad y su carácter altamente efectista. (p. 27)

### **Teorías de la comunicación**

Con respecto a la tendencia conductista Sosa y Arcilla (2013), menciona las siguientes teorías:

#### **Teoría de la Aguja hipodérmica**

Consiste en realizar con cierto cuidado los mensajes y tener claridad sobre la intencionalidad que se desea, para incidir de manera directa en esa audiencia. Lasswell considera como base cultural a la ciencia política, estudia las expresiones tácticas y valorativas de poder: discurso político, símbolos y propaganda. (p. 28)

#### **Teoría de la comunicación de las dos etapas**

Atribuido principalmente a Paul Lazarsfeld, en la que comienza a desarrollarse un nuevo modelo teórico explicativo del proceso de la comunicación, siguiendo la primera propuesta lineal y un direccional de la sociología funcionalista.

La presente teoría menciona que los mensajes circulan hacia el colectivo mediante los líderes de opinión. Es decir que los mensajes vehiculados por los medios de comunicación son percibidos, interpretados, procesados, en primera instancia, por personas que actúan como orientadores, legitimadores, difusores de la información en el seno de sus grupos, con su nivel de influencia.

La acción del líder en esencia significa: Laminación del mensaje, Interpretación y selección de los mensajes, Orientación de la opinión en el grupo, Difusión de la influencia, Legitimación de la información recibida/ interpretada y transmitida.

Se deduce que esta acción de los líderes produce en los miembros del grupo efectos de: activación, reforzamiento y/o conversión. (p. 31)

### **Teoría de los usos y gratificaciones**

Formulado por Katz, Blumler y Gurevitch (1982). Esta teoría trata de especificar elementos como: receptores, necesidades, usos, funciones, relaciones sociales, gratificaciones y efectos.

Menciona cuatro elementos trascendentes: El público es activo, La iniciativa de relacionar las gratificaciones y la elección de los medios, corresponde al público, Los medios entran en competencia permanente con otras formas de satisfacción de necesidades y Los públicos son suficientemente conscientes acerca de los medios, sus características y su relación con ellos. (p. 36)

Por otra parte, Lee Thayer (1975) expresa que no hay comunicación si no hay actividad del receptor, es decir que le da importancia en el acento del destinatario. (p. 43)

Para Thayer agrega cuatro niveles para un análisis en los procesos de comunicación:

**El intrapersonal:** centrado sobre la conducta personal. El interpersonal, es decir, aquellos procesos en los cuales intervienen dos o más personas.

**El organizacional:** se refiere a las redes organizacionales, los sistemas están integrados los comunicantes.

**El tecnológico:** mediante el cual se canalizan los elementos, procesos y herramientas técnicas usadas en la comunicación. (p. 44)

### **Teoría matemática de la comunicación**

Formulados por Norbert Wiener (1958) Claude Shannon y Warren Weaver (1966), desarrollan una explicación sobre el proceso de transferencia de la información en la cual un ente cibernético recibe o capta información del mundo exterior, la codifica o convierte en un sistema cifrado de transmisión, pasándolo a un centro de coordinación que interpreta la información recibida y, fundamentado en ella actúa tomando decisiones con una finalidad determinada. (p. 45)

### **La empresa**

Carvajal, Ormeño, y Valverde (2014), en su libro Técnicas administrativas básicas, afirmó lo siguiente:

La empresa desempeña un papel importante en la economía actual. Su función principal consiste en la producción de bienes y servicios.

Esta función de producción se desarrolla con la relación con otros agentes económicos: las economías domésticas, que asumen la función de consumo en las adquisiciones que realizan; y los trabajadores, como factor productivo para desarrollar la actividad en la empresa. Los trabajadores, con la percepción de su renta como compensación a esta actividad, compran la producción a las empresas.

### **Características de la empresa**

Para mayor comprensión se mencionan algunas características de la empresa:

La empresa está formada por un conjunto de factores de producción

Persigue fines y objetivos de justifiquen su existencia.

Los factores de producción deben ser coordinados a través de la dirección para alcanzar los objetivos.

Actúa bajo condiciones de riesgo.

Empresa se entiende que es una organización en la que una persona o grupo de personas desarrollan determinadas actividades, a partir de la combinación y coordinación de factores de producción, para alcanzar los objetivos planificados y producir y/o distribuir bienes y/o servicios, con fines lucrativos, que pone a disposición del público. (p. 5)

### **La comunicación interna**

Es un conjunto de actividades realizadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con los miembros de la organización, contribuyendo a lograr con su trabajo los objetivos programados.

La comunicación interna es por tanto bidireccional, implica que la información debe circular con fluidez tanto descendente desde la dirección a los trabajadores como ascendentes desde los trabajadores a la dirección de la organización.

### **Funciones de la comunicación interna**

La comunicación interna en las empresas cumple dos funciones básicas:

**La función informativa:** está relacionada con el quehacer y la existencia de la empresa o institución. Ejemplo: Una empresa informa a sus empleados sobre los resultados anuales, beneficios, pérdidas y las inversiones realizadas.

**La función operativa:** referida con las instrucciones que se dan para ejecutar determinadas funciones, ordenes en el trabajo diario o disposiciones. (p. 56)

### **Objetivos de la comunicación interna**

La comunicación interna está dirigida a cumplir una serie de objetivos programados previamente en el plan de comunicación interna:

- Crear cultura organizacional
- Dar coherencia y coordinación al plan de acción empresarial.
- Incentivar la innovación
- Asegurar la difusión de los sistemas de información y comunicación
- Control
- Usar los medios adecuados
- Mejorar la imagen de la organización
- Fomentar la cultura corporativa
- Evitar rumores. (p. 57)

### **Importancia de la comunicación interna**

Actualmente, el entorno empresarial es cada vez más complejo y competitivo, por ello las empresas deben utilizar herramientas que tienen a su alcance para poder competir, asimismo adaptarse a los cambios de este entorno de forma constante.

Una de las políticas de personal que se está utilizando para conseguir el proceso de comunicación es contar con una comunicación interna fluida y eficaz. Esta política va a contribuir con lo siguiente:

**A la empresa:** consigue implicar y motivar al personal, facilita la adaptación de los recursos humanos a los cambios, y favorece la aparición de climas de trabajo creativos e innovadores.

**Al trabajador:** favorece las relaciones entre los trabajadores y la posibilidad de que estos puedan expresar sus ideas, además de aclarar dudas en las órdenes de trabajo. (p. 60)

### **Oportunidades para la función de la comunicación interna**

Cabana y Soriano (2014), en su libro *Comunicar para transformar*, indicó lo siguiente:

Seguimos en un momento de transformación social y organización que no es sencillo y que la evolución de los acontecimientos hace que la función de la comunicación interna se encuentre situada en el ojo del huracán, para evitar eso las empresas tienen que adecuarse a los nuevos tiempos realizando un enfoque estratégico. La transformación comienza por las empresas y, para lograrlo se tiene que explicar e implicar; por lo que la comunicación interna desempeña un papel fundamental. (p. 23)

En ese sentido, es imprescindible trazar un plan estratégico y sistematizado de comunicación interna en el que el empleado sea el protagonista y se oriente a reforzar su orgullo de pertenencia. (p. 24)

### **Que es y para que sirva la comunicación interna**

Cervera (2015), en su libro Comunicación total, afirmó lo siguiente:

La comunicación interna es una herramienta fundamental en la gestión empresarial que pretende obtener la máxima rentabilidad del factor humano, es decir una imagen positiva y un clima adecuado. Los especialistas coinciden en que la comunicación interna debe reunir una serie de requerimientos. Es útil para el que la recibe, completa, puntual, comprensible, oportuna y que respete los principios éticos.

Para una empresa es fundamental que el empleado se sienta orgulloso y valore el trabajo realizado. Contagie ilusión a los que le rodean y se comprometa con la empresa. Entienda que lo que cada uno hace, afecta a los demás y por consiguiente, a la empresa. Comprenda y respete la filosofía y cultura de la empresa y actúe en consecuencia y de forma coherente.

Los objetivos que persigue: (a) lanzar un mensaje único a toda la compañía, eliminando intermediarios y evitando rumores, (b) mayor y mejor comunicación, es decir la información debe ser conocida a través de canales institucionales antes que por ningún otro, (c) motivación, credibilidad y confianza, desarrollando el sentimiento de pertenencia y creando un buen ambiente de



trabajo para lograr objetivos mayores, (d) reconocimiento de los méritos de los demás por los superiores, por los colaboradores y por los compañeros, (e) fomentar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, (f) reforzar los valores y las conductas de liderazgo, y (g) mantener la coherencia empresarial. (p. 310)

### **Ventajas de la comunicación interna**

Carvajal, Ormeño y Valverde (2014), en su libro Técnicas administrativas básicas, indicó lo siguiente:

Aquellas organizaciones que mantienen una estrategia de comunicación interna adecuada se puede observar cómo a la larga obtiene una serie de ventajas en todos los niveles: (a) mantener al personal informado sobre la realidad de la empresa, (b) reduce el nivel de conflictividad laboral, (c) logra mejores niveles de participación y motivación, y por lo tanto un aumento de la productividad, (d) integra al personal y lo identifica con la empresa, y (e) disminuye la existencia de normas y la utilización de canales formales. (p 61)

### **La comunicación interna en entidades públicas**

Surgen para poder en contacto a sus miembros, departamentos o secciones dentro de la propia organización, como ocurre en el ámbito privado.

Las comunicaciones externas e internas en las entidades públicas son primordiales. Las internas constituyen un pilar clave para el buen funcionamiento de la organización. Cada día más se trabaja en equipo y es bueno crear un clima de confianza y aprender y compartir conocimientos para conseguir el mismo objetivo común. Todos los trabajadores estarán unidos si se tiene un sentido de pertenencia que se consigue con la comunicación interna y el reconocimiento y comprensión de los superiores hacia sus funcionarios.

El progreso de la comunicación interna implicaría que: (a) la gestión de la entidad mejoraría, (b) se favorecerían los procesos de innovación, (c) los servicios y logros de la entidad se conocerían mejor, (d) la toma de decisiones se podría

hacer de forma más rápida, (e) la imagen pública sería mejor, (f) se ahorraría presupuesto al gestionar más eficientemente los recursos, y (g) ayudaría a retener a los empleados más capaces.

Lograr crear un espíritu de pertenencia y favorecer las comunicaciones internas se consigue con lo siguiente: (a) el compromiso de la alta política, (b) el liderazgo de los directivos, (c) la utilización de las herramientas y canales de comunicación, (d) el establecimiento de estrategias y objetivos, (e) la implicación de los mandos intermedios, (f) la participación de todos los funcionarios y empleados, y (g) la investigación de los resultados de la comunicación interna.

Mayormente los organismos públicos no cuentan con un departamento de Comunicación Interna; se centran en el de Relaciones con la Ciudadanía o en el de Recursos Humanos. (p.67)

### **Las herramientas de la comunicación interna en el ámbito público**

El desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la administración electrónica han favorecido la mejora de las comunicaciones internas en ese sector, utilizando herramientas que hasta ahora no se usaban, como:

**Intranet:** es uno de los medios más utilizados. Las administraciones cuenta con un portal del empleado, en el que se dan comunicaciones tanto formales e informales o personales. A los funcionarios se les asigna una clave para acceder a los servicios o información a los que se les ha autorizado.

**Tablón de anuncios:** las comunicaciones más frecuentes que aparecen son de información general o de tipo sindical.

**Teléfono de información:** es utilizado para realizar consultas internas; a veces es el mismo que para la información al ciudadano.

**Reuniones aleatorias:** a veces es bueno que ante un trabajo encomendado se cree una reunión para poner en común lo que se está realizando, reconocer los

logros de algún compañero y ayudar a los que lo necesiten para conseguir el objetivo.

**Reuniones con la dirección:** la dirección no se puede desentender de la labor de sus subordinados; no es cuestión de control, es cuestión de conocimiento de las tareas realizadas y de los problemas y soluciones encontradas.

**Revisa interna impresa o digital:** el sentido de pertenencia, a veces, se consigue con el reconocimiento por uno mismo de que los intereses propios coinciden con el colectivo al que se pertenece; con estas lecturas, en cuya elaboración pueden participar los propios funcionarios o trabajadores, estos se sienten comprendidos y apoyados.

**Los briefings:** sesiones informativas en las que se reciben instrucciones para cada persona o subgrupo.

**Manual de bienvenida:** es facilitar la integración de nuevos empleados, transmitiéndoles los valores, objetivos y cultura de la administración a la que pertenecen. Es muy útil sobre todo los primeros días, para que consigan confianza en sí mismos.

**Jornada de puertas abiertas:** el personal de la administración pública, de manera totalmente voluntaria, se dedica a explicar qué hace y cómo lo hace tanto a sus propios compañeros como al público interesado.

### **Comunicación interna**

En las entidades públicas, la administración utiliza diariamente diferentes tipos de medio de comunicación escrita que sirven para informar instrucciones, procedimientos, recomendaciones, acuerdos, normas, lineamientos, etc, con la finalidad de comunicar eficiente y eficaz los mensajes que se transmiten.

Los canales tradicionales apoyan a las nuevas tecnologías, pretendiendo a mejorar la agilidad y facilitar el acceso a todos los usuarios. (p. 68)

## **Documentos de comunicación interna en las entidades públicas**

Se presentan los siguientes documentos:

**Circular interna:** comunicación formal de interés general emitida por una Administración Pública para informar sobre diversos aspectos de la Administración, en línea horizontal o descendente. Se emite con el fin de dar a conocer una misma información a varios destinatarios de diferentes departamentos o áreas administrativas. (p. 69)

**Oficio circular:** se refiere a una comunicación formal interna, utilizada como instrumento de apoyo en transmitir la información de carácter interno y realizado por las áreas administrativas en el desempeño de sus funciones.

### **Recomendaciones en el uso de las comunicaciones internas**

Es necesario seguir una serie de normas o reglas básicas para obtener como resultado final un documento adecuado: (a) ser coherente en la redacción, (b) ser ordenado, manteniendo un orden lógico en la expresión de acontecimientos que se incluyen en la comunicación, (c) tener en cuenta el contexto en el que se comunica (d) mantener fluidez y agilidad a lo largo de toda comunicación, (e) ser claro en los mensajes, expresándose en forma correcta, (f) tener en cuenta los destinatarios, es necesario adecuar el lenguaje utilizado al destinatario y al tipo de comunicación para que sea comprendida con facilidad, (g) estar abierto a exigencias de información por parte del destinatario: ofrecer la posibilidad de consulta ante cualquier duda, mostrando respeto, (h) elegir el material apropiado para la elaboración de la comunicación, evitando colores intensos, (i) escribir con corrección: evitar las faltas ortográficas y sintaxis. Hay que recordar que la comunicación trasmite la imagen de la organización tanto en el interior como en el exterior, (j) evitar el uso en exceso de las abreviaturas. Esto origina que el contenido de la comunicación sea incomprensible para el destinatario, (k) distribuir, a que la distribución del texto sea el adecuado en cuanto al contenido, tipo y tamaño de la comunicación, (l) doblar con mucho cuidado los escritos, si se van a introducir en sobres utilizar el menor número de dobleces posible, (ll)

ordenar los anexos, documentos que se adjunta a la comunicación y colocarlos en forma correcta que eviten generar confusión en el destinatario. (p. 72)

### **Gestión y herramientas de los medios sociales**

Cabana y Soriano (2014), en su libro Comunicar para transformar, indicó lo siguiente:

Las empresas se refieren a la identificación de oportunidades de mejora, la optimalización de recursos y la eficacia en la solución colaborativa de problemas. Las herramientas en los medios sociales hacen que la comunicación se ponga en circulación la información, lo que da lugar a compartir contenidos, a todos los miembros de la red. Es una oportunidad para mejorar la productividad y optimizar el tiempo. Para lograrlo, es necesario ofrecer y posibilitar el acceso a las herramientas adecuadas. (p. 139)

Las herramientas mencionadas, para la gestión de la comunicación interna son: Intranet/ portal del empleado, boletín interno digital, videos para comunicación interna, foros o chats internos, micrositios para proyectos específicos, red social externo de uso interno tipo Facebook o twitter, blogs internos, red social interna, televisión corporativa. (p. 140)

### **El reconocimiento como incentivo**

Cabana y Soriano (2014), en su libro Comunicar para transformar, describió lo siguiente:

El reconocimiento, tiene ahora un mayor valor. Las empresas se encuentran en una coyuntura que ha dado lugar a que aparezca una nueva forma de reconocimiento. Se ha pasado de una motivación basada en la recompensa económica en los colaboradores, a dar más fuerza al salario emocional. Las empresas están implementando iniciativas reconocimiento sencillas, mediante las cuales consiguen un mayor efecto motivador en sus empleados. (p. 26)

### **El poder de contar historias**

Las empresas deben tener en cuenta que buena parte de la eficacia comunicacional depende de conectar emocionalmente con el público. En comunicación interna ya no es suficiente con describir fríamente los procesos, o con informar de manera aséptica de los cambios. El objetivo principal de esta tendencia es generar contenidos relevantes y útiles basados en historias y que consignan mover y provocar reacción en los colaboradores. (p. 27)

### **Trasmitir y escuchar**

Comunicar es la combinación de transmitir y escuchar. En este nuevo entorno, la comunicación para que tenga éxito debe conllevar transparencia, honestidad y coherencia. Tenemos en el caso comunicar lo que realmente ocurre, no maquillando los malos datos por ejemplo de una cuenta de resultados, y ser coherentes en el mensaje dirigiendo a los colaboradores, algunas claves para generar confianza y credibilidad entre los colaboradores.

Tan importante es comunicar como saber escuchar. La comunicación interna adquiere un rol fundamental, como correa de transmisión de la organización para su funcionamiento operativo, es importante como elemento constructor de la entidad y la cultura corporativa.

El empleado es el protagonista, al que debemos situar en el centro y dotar de herramientas de comunicación que favorezcan el dialogo. De esta manera conseguiremos crear un sentimiento de pertenencia y de compromiso con la entidad. Si nuestro colaborador se encuentra cómodo en la empresa, se le escucha de forma activa y participa, actuará de embajador de la empresa hablando bien de nosotros y atrayendo el talento. (p. 68)

### **Promover una cultura organizacional apropiada**

Cannice, Koont y Weihrich (2012). En su libro Administración, explicó lo siguiente:

La cultura organizacional también influye en su efectividad, y en la forma en que se desempeñan las funciones gerenciales de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (p. 262)

**Planeación:** las metas se establecen con un alto grado de participación. La forma de decisiones está descentralizada.

**Organización:** la autoridad está descentralizada y se define de manera general. Integración personal: el personal se selecciona con base en criterios de desempeño. Y la capacitación se da en muchas áreas funcionales.

**Dirección:** los gerentes ejercen un liderazgo participativo. El flujo de comunicación es descendente, ascendente, horizontal y diagonal.

**Control:** los individuos ejercen un alto grado de autocontrol. Asimismo prevalecen los criterios múltiples.

El panorama de una cultura organizacional se puede participar en el proceso de toma de decisiones, se evalúa al personal con base de desempeño y no de amistad, existen canales de comunicación abiertos en todas las direcciones y la oportunidad de ejercer un alto grado de autocontrol. (p. 263)

En las organizaciones, la cultura organizacional es el modelo general de comportamiento, las creencias y los valores compartidos que los miembros tienen en común. (p. 263)

### **Conflicto organizacional**

El conflicto es parte de la vida organizacional y puede ocurrir en un individuo, entre individuos y el grupo, y entre grupos. (p. 359)

### **Trabajo en equipo exitoso**

La principal característica de los equipos es que comparten un compromiso frente a un propósito común, en donde sus miembros comparten la responsabilidad

asimismo con la meta común. Para tener éxito los miembros deben capacitarse en habilidades como comunicación saber escuchar. Otra alternativa de éxito debe establecer los objetivos del equipo. Los equipos también deben tener acceso a información importante. (p. 364)

## **La misión**

Valdez (2012), en su libro El sistema organizacional, definió lo siguiente:

Las personas que formamos el esqueleto organizacional de nuestra entidad no deben ser vistas y consideradas como cosas que deben ejecutar las órdenes al pie de la letra con todos los casos. Debemos tener en claro que las personas que trabajan son seres humanos, con experiencias, conocimientos, inteligencia, sentimientos y deseos, que quieren ser reconocidas como tales y valoradas.

Las ideas fundamentales son la misión, los valores y los objetivos, acompañados del proceso de socialización. A través de un proceso planificado, las personas internacionalizarán las ideas fundamentales que guiarán sus conductas diarias para permitir una mejor comunicación e interrelación entre ellas.

Es posible una acción social integrada hacia el logro de resultados comunes, que beneficien a todos los que conforman ese medio social, a la sociedad a la que pertenecen y a la humanidad, de ser posible. (p. 829)

La misión es una concepción valorativa que identifica la característica del sistema organizacional. La misión debe describir la razón de ser del sistema organizacional. (p. 830)

La misión debe contener: (a) la razón de ser del sistema organizacional, así como sus aspiraciones principales; es decir ideales, pero realizables, (b) cómo va a conseguir el sistema organizacional dichos ideales, (c) los contenidos que permitan identificar que se va a satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés, y (d) lo que permite al sistema organizacional ser único o singular. (p. 835)



El reconocimiento de la misión debe permitir: (a) ser la guía para los miembros del cuerpo social del sistema organizacional, de forma tal que sus roles sean concordantes con ella, (b) estimular e inspirar el trabajo para apuntar al desarrollo del sistema organizacional mediante la creatividad y la innovación, (c) definir hacia dónde aspira llegar, (d) evaluar los progresos que se vayan realizando, y (e) identificar al sistema organizacional como único, por lo que la misión no puede ser realizada por otro sistema, que sea. (p. 835)

### **Los valores**

Tendiendo en claro la misión se establece los valores, y con ellos se tiene los lineamientos generales para fijar las estrategias que utilizará el sistema organizacional. Vendrá la formalización de los planos, en los que se establecerán los objetivos y las metas, las estrategias operacionales, las políticas, los proyectos, los procedimientos, y todos los instrumentos de planificación que ayudarán a guiar las actividades del sistema organizacional para que tenga éxito frente a las constantes presiones del entorno. (p. 636)

Todo sistema organizacional, como sistema microsocial necesita realizar sus actividades dentro de un marco adecuado de orden interno, es decir en un estado de estabilidad, que le permita alcanzar los objetivos sociales, económicos, financieros o tecnológicos que se ha propuesto. Ese orden implica una eficaz interrelación entre los individuos que conforman ese ámbito microsocial. (p. 838)

### **Ética y compromiso**

Cervera (2015), en su libro Comunicación total mencionó lo siguiente:

Se ético es preocuparse de que los negocios y las empresas sirvan efectivamente a las personas y a la sociedad. Algunas empresas consideran que los valores éticos son una importante ventaja competitiva frente a los competidores. (p. 55)

### **Identidad e imagen corporativa**

En la sociedad actual la comunicación es el factor que actúa de forma determinante en las relaciones comerciales, políticas y sociales incidiendo sobre el estado de opinión de las personas, creando imágenes que propiciarían el comportamiento del individuo hacia otras personas, empresas, entidades.

Las empresas deben ejercer un control sobre sus mensajes e incidir sobre su aspecto y contenido, para crear y mantener una imagen acorde con sus objetivos corporativos. La imagen es una prolongación de la propia personal, un lenguaje paralelo a lo que está dicho y escrito. (p. 101)

### **La identidad corporativa como estrategia diferenciadora**

Es la necesidad de identificar la marca, la cual ha creado la necesidad de normalizar la correcta y homogénea imagen de las empresas con dos objetivos básicos: (a) crear una imagen propia, clara, atractiva, de fácil memorización y gran poder distintivo, y (b) mantener dicha imagen de una forma homogénea y coherente en todas las situaciones, dando las normas oportunas para ello.

Concluimos que es importante en la comunicación interna identificarnos mediante la imagen. La imagen ha cobrado una enorme importancia en casi todos los campos de la sociedad, invadiendo parcelas antes ocupadas por la palabra. El cambio de situaciones lingüísticas a formas gráficas, a imágenes, obliga a construir nuestros códigos comunicativos que, aunque sean muy limitados en cuanto al repertorio de símbolos o signos empleados, permitan otorgar un valor claro y definido de cada uno de los elementos y establecer las relaciones entre todos estos elementos. (p. 106)

### **Barreras de la comunicación**

Vaca (2015), en su tesis de maestría Diseño de un Plan de Comunicación Interna y Clima Laboral de la Dirección distrital del MIIES Ambato, mencionó que, existen diferentes aspectos que provocan errores o dificultan la comunicación, estas barreras o también conocido como ruidos pueden ser: (a) psicológicas: barreras basadas en emociones (el estado de ánimo del receptor incidirá en la

interpretación que haga del mensaje), valores propios o percepciones), (b) físicas: corte en la comunicación, imposibilidad de comunicación, interferencias, (c) semánticas: símbolos, palabras, imágenes que tienen distintos significado para cada persona en función de su edad cultura y (d) otras barreras: aquellas provocadas por interruptores, por no escuchar, interpretaciones erróneas. A menudo muchos de los problemas de comunicación se deben a malos entendidos y malas interpretaciones. (p. 23)

### **Dimensiones de la variable 1: Comunicación interna**

Reyes (2012), en su libro mencionó lo relacionado a las dimensiones de la comunicación interna:

Que la gestión de las comunicaciones internas, se orienta en tres aspectos o dimensiones: vínculo, efectividad e identidad, en tal sentido se consideró en la presente investigación. (p.130)

#### **Dimensión 1. El vínculo**

Es la relación directa entre el gerente y el colaborador. Gerente, es manifestar que quiere contar con colaboradores más comprometidos. Y el colaborador, es un gusto trabajar aquí, siente que lo tratan bien y lo valoran como persona, más allá de la tarea que desempeña.

Este foco se relaciona con la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que uno es parte, como con las personas con las que debemos interactuar todos los días.

Es hablar de un espacio emocional, pues el foco es fortalecer o profundizar el afecto que los colaboradores sienten hacia su empresa y, al mismo tiempo, que ellos sientan que la organización los valora y respeta simplemente por ser parte de esta comunidad.

Indicadores: La reciprocidad, desarrollo profesional y calidad de vida. (p.131)

Asimismo Berceruelo (2011), en su libro Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos, afirmó lo siguiente:

Es establecer un vínculo de comunicación con los empleados, presentar lo nuevo, transmitir la filosofía de empresa y los compromisos sociales, para diferenciarse de la competencia. (p. 101)

### **Dimensión 2. La efectividad**

Reyes (2012) Gerente: - Quiero contar con colaboradores alineados con nuestros objetivos estratégicos.

Colaborador: - Tengo claro el sentido y aporte de mi trabajo a la organización.

Este foco se relaciona con la necesidad de sentido o propósito.

Decimos que ésta dimensión corresponde a las conductas, pues la clave de la gestión es conseguir que los colaboradores tengan determinados comportamientos consistentes o que hacen factible alcanzar los objetivos estratégicos que definió la compañía. El principio comunicacional clave de esta dimensión es la construcción de sentido y de logro.

La Efectividad: Visión y misión; objetivos y metas; y proyectos más importantes.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2014) afirmó que: La comunicación efectiva es imprescindible para obtener cambios en las actitudes, acciones y políticas para la temática, considerando que la comunicación es un área de conocimiento y de acción que debe estar presente en todos los procesos de la gestión del riesgo.

### **Dimensión 3. La identidad**

Reyes (2012), en su libro enunció que el Gerente, es la persona que quiere que su empresa sea reconocida por todos y el colaborador hace mención que todos comparten los valores similares

Este foco se relaciona con la necesidad de sentirse parte de un grupo humano con características únicas y particulares, con la necesidad de ser parte de una tribu, de un grupo único y especial, con la el ser reconocido como miembro de una élite. Las organizaciones esperan que todos sus colaboradores compartan algunos valores básicos.

La identidad tiene como indicadores: Valores; cultura institucional; y estrategias (p. 135)

Tinta (2012), en su tesis de maestría, afirmó que dentro de la identidad corporativa de una marca se incorporan varios aspectos básicos como: el modelo de la imagen a implantar, el plan estratégico general de la empresa, que llevan a su objetivo principal el cual es: informar, motivar y persuadir. (p. 22)

## **1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Productividad laboral**

### **Definiciones**

Vásquez (2012), manifestó que la productividad laboral se relaciona, según Ariel Coremberg, con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa. De este modo, el trabajo como insumo utilizado en el proceso productivo puede ser medido en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo.

El incremento de la productividad laboral indica el grado de ahorros de costos, así como la consecuencia de las mejoras en el rendimiento productivo de los ocupados. La evolución de la productividad laboral tiene relevancia en varios puntos del análisis económico-financiero de una empresa (p. 67)

Gamba (2015), definió a la productividad laboral como resultado de un sistema que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros, y tecnológicos que concurren en la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. (p. 7)

Tito (2012), expresó que la productividad que manejaremos, es aquel que se entiende como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. (p. 78)

Tagle, Paredes e Ibérico (2014), definieron que la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción y los recursos utilizados para obtenerla. Estos recursos productivos, incluyen el factor, trabajo, capital y otros insumos como la tierra, energía, materias primas, recursos hídricos, etc. (p. 19)

EPA (Agencia Europea de Productividad), expresó que la productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer, y mejor mañana que hoy.

### **Antecedentes históricos de la variable**

#### **Término de productividad**

Para Benavides (2012), con relación al término productividad afirmó que:

Esto aparece por primera vez en el siglo XVIII en la obra de Quesnay, siendo utilizado por algunos fisiócratas para hacer referencia a la facultad de producir, aplicada a la agricultura. Con la llegada de la Revolución Industrial, la tierra cede paso al capital físico como principal factor de producción, lo que permite la realización de los primeros estudios sobre productividad, que se van desarrollando con el paso del tiempo, influenciados por la labor de ingenieros, quienes establecen la visión tradicional acerca de la medición de la productividad. Por lo tanto, el concepto de productividad va refinándose a lo largo del tiempo hasta identificarse, ya a principios del siglo XX, como la relación entre el producto final y los factores necesarios para obtenerlo.

La definición tradicional generalmente es simplemente la relación entre los outputs generados por un sistema y los inputs suministrados para crear esos outputs. Inputs en la forma genérica de trabajo que son los recursos humanos, capital que se refiere a los activos físicos y financieros; energía, materiales y datos, son introducidos en un sistema. Estos recursos son transformados en outputs (bienes y servicios). La productividad es la relación entre la cantidad producida por un sistema dado durante un periodo dado de tiempo y la cantidad de recursos consumidos para crear o producir dichos outputs durante el mismo periodo de tiempo. (p. 9)

### **Productividad, eficiencia y eficacia**

Caso y Caso (2016), en su libro, manifestó lo siguiente:

La productividad es esencial para incrementar los salarios y el ingreso personal. Un país que no mejora su productividad pronto reducirá su estándar de vida. Una definición formal de productividad es la siguiente: Productividad es el coeficiente que se obtiene de dividir la producción por uno de los factores de la producción.

En términos cuantitativos, la producción es la cantidad de productos que se fabricaron, mientras que la productividad es la razón entre la cantidad producida y los insumos utilizados.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos empleados}}$$

La productividad implica la mejora del proceso productivo cuando:

- Existe una reducción de los insumos mientras las salidas permanecen constantes.
- Existe un incremento de las salidas, mientras los insumos permanecen constantes.

### **Eficiencia**

Es la relación entre los recursos utilizados y los logros obtenidos con el mismo. La eficiencia se da cuando se utiliza menos recursos para lograr un mismo objetivo. O cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. Por ejemplo, es eficiente cuando en 15 horas de trabajo se hacen 120 unidades de un determinado producto, se mejora la eficiencia si estas 120 unidades se hacen en 12 horas. Se aumenta la eficiencia si en 12 horas se hacen 150 horas.

### **Eficacia o efectividad**

Es el nivel de obtención de metas y objetivos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos. La eficacia hace referencia a los resultados obtenidos en relación con las metas y capacidad para cumplir los objetivos. Por ejemplo, es eficaz cuando nos hemos propuesto construir un edificio en tres meses y lo logramos. Somos eficaces por cuanto alcanzamos la meta, logramos lo que nos habíamos propuesto. Es el grado en el que se logran las metas y objetivos.

Por lo tanto la productividad es una combinación de ambas, ya que la eficacia está relacionada con el desempeño para obtener un resultado y la eficiencia es con la utilización de recursos.

Existe otra forma de medir la productividad:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Eficacia}}{\text{Eficiencia}}$$

### **Características de la variable Productividad laboral**

Comunicación Interna favorece la productividad de los trabajadores y mejora la competitividad de la empresa puesto que contribuye a un mejor rendimiento de su plantilla. Cuanta mayor comunicación haya en todos los sentidos, serán mayores las posibilidades de mejora, de ideas creadoras y, por tanto, mayor será también la productividad. (p. 9)



## **Naturaleza de los comités y grupos**

Cannice, Koont, y Wehrich (2012), en su libro, afirmaron lo siguiente:

En una organización los procesos grupales en los comités pasan por cuatro etapas: (a) formación, cuando los miembros se conocen, (b) confrontación, cuando determinan el objetivo de la reunión y surge el conflicto (c) normatividad, cuando acuerdan normas y algunas reglas de comportamientos, y (d) desempeño, cuando se dedican a la tarea.

Las personas desempeñan funciones en los comités, celebrando una reunión en una mesa redonda anula la jerarquía de los participantes. (p. 438)

## **Factores de producción**

Tito (2012), en su tesis de maestría, afirmó lo siguiente:

En economía, los factores de producción son aquellos recursos, materiales, que al ser combinados en el proceso de producción agregan valor para la elaboración de bienes y servicios. Los cuatro factores más relevantes son: el capital, el interés, la tecnología y el trabajo.

**El Capital:** es el resultado de la acumulación de la producción humana, es el factor fundamental del crecimiento económico. A través del capital es posible obtener bienes y servicios productivos que servirán para generar la riqueza social de las personas y elevar la calidad de vida.

El capital ayuda a transformar los recursos naturales e intelectuales en bienes de utilidad para las personas. (p. 81)

**El Interés:** es considerado un factor de producción, debido a que es la variable que más afecta el valor relativo del capital. La utilización del capital en el mundo moderno, depende de la valoración de alternativas de inversión, en donde las tasas de retorno de los proyectos, se comparan con las tasas de interés más atractivas que se ofrecen. Si una tasa de interés en un Banco es más atractiva

que el retorno de un proyecto, simplemente no hay movilización activa del capital. Técnicamente un interés es todo aquel provecho, utilidad o lucro producido por el capital.

**La Tecnología:** es un nuevo factor de producción, a través del progreso tecnológico el hombre ha sido capaz de diversificar y ampliar sus horizontes, llegar cada día más rápido, mejor y más eficientemente en la búsqueda de sus objetivos. (p.82)

**El Trabajo:** es el esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza. Abarca muchas nociones, sin embargo las principales son: El esfuerzo humano en la búsqueda de un fin productivo. El esfuerzo que merece una remuneración. El uso de la inteligencia humana aplicada a las actividades. (p.83)

### **Calidad Total en la Productividad Laboral**

Cuando hablamos de la Calidad Total, tenemos que comenzar hablando de los enormes recursos que una empresa pierde, cuando en su gestión no se atiende en materia de calidad de procesos, servicios y productos. Estudios efectuados por diversos investigadores, nos hablan de desperdicios debidos a la falta de calidad que rondan en promedio entre el 25 y 35% del total facturado, siendo la falta de calidad uno de los principales motivos generadores de otros tipos de desperdicios, generados éstos por la necesidad de cubrir o superar los errores en materia de fallas. Por lo tanto queda totalmente claro el potencial de mejora que en materia de beneficios y rentabilidad tiene para la empresa mejorar sus niveles de calidad, llegar a generar productos y servicios a la primera pero no sólo para el cliente externo sino también para los clientes internos. (p.96)

Un mejoramiento de la calidad implica aumentar los niveles de productividad y consecuentemente reducir los costos de producción, pero también los costos generales de la empresa, aumentando la competitividad tanto por la mayor calidad, como por los menores costos. La empresa tiene así la posibilidad de ofrecer productos de alto valor o sea mayor calidad a menores precios, resultantes de un alto nivel de calidad y diseño. Cuando de calidad se trata ya no

sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta, como antes se mencionó, la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto. Así pues, la Calidad total es algo que lo abarca todo, tanto en procesos como en áreas y sectores. Calidad Total implica un compromiso ético con la excelencia, lo cual significa un fervor por la mejora continua de los productos y procesos.

Es imposible generar calidad hacia fuera de la organización, sin generar primeramente calidad hacia dentro de la misma. Mejorar el liderazgo, la capacitación, los procesos productivos, los sistemas de prevención y evaluación, la contratación y dirección del personal, la seguridad y la comunicación interna, son algunos de los factores cruciales para que la empresa sea altamente competitiva y así superar a sus oponentes.

La calidad responde a una ética de la gestión y del trabajo, es decir que los directivos eligen libremente entre hacer bien las cosas (sus actividades, procesos y, productos o servicios) o hacerlas mal. Hacerlas bien implica como premio aumentar sus ventas, reducir sus costos, mejorar la calidad de vida en la empresa, y hacer factible su supervivencia en el mediano y largo plazo. No hacerlo, o sea elegir por hacer las cosas mal o sólo más o menos bien significa la generación de problemas en materia de satisfacción de los consumidores o usuarios, pérdida de competitividad y consecuentemente pérdida de cuota de mercado, pérdida de preferencia y lealtad de los clientes y consumidores, y por supuesto, graves problemas financieros. Estos últimos son el efecto de una mala gestión, y esa mala gestión es el reflejo de la falta de calidad en materia de producción, servicios, contratación y capacitación de personal, diseño y gestión crediticia entre otras. (p 97)

Es por ello que volvemos a subrayar que cuando se trata de Calidad Total se hace referencia a todos y cada uno de los aspectos de la organización, que tienen que ver con la búsqueda de la excelencia.

Calidad implica tomar en consideración los deseos y necesidades de los consumidores externos (en cuanto a los productos y servicios ofrecidos) e internos (a los efectos del proceso), pero también la Calidad Total, significa la implementación e institucionalización de la mejora continua, en la búsqueda permanente de la excelencia en el trabajo. De allí que la mejora conduce a la Calidad Total.

### **Como implantar la Calidad Total en una organización**

No es suficiente sólo resolver problemas, sean estos grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. Se entiende que la misión de la organización es mejorar continuamente la calidad de nuestros productos o servicios a fin de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios. De modo que, el aumento de la productividad, mejorará su posición competitiva en el mercado, asegurará su existencia futura y brindará un empleo estable a su personal. Tales resultados es posible lograr en un ambiente de integración y cooperación de todos los involucrados (directivos, ejecutivos y colaboradores). (p. 98)

El proceso de implantación de un sistema de Calidad Total contiene lo siguiente:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía de "*conciencia de la calidad*". Nos encontramos en una nueva era económica. Los directivos deben ser conscientes del reto, afrontar sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
- Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar.
- Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, para mejorar la Calidad y la productividad y así reducir los costos continuamente.
- Instituir la formación en el trabajo.

- Implantar el liderazgo. El objetivo de la supervisión debe consistir en ayudar a las personas, a las máquinas y a los aparatos para que hagan un trabajo mejor.
- Desechar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la organización.
- Derribar las barreras entre dependencias. Las personas de diferentes departamentos deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción.
- Eliminar las metas numéricas, los carteles y los lemas que busquen nuevos niveles de productividad, sin ofrecer métodos que faciliten la consecución de tales metas. El grueso de las causas de baja calidad y baja productividad pertenece al sistema y, por tanto, caen más allá de las posibilidades del personal operativo.
- Eliminar cuotas numéricas prescritas y sustituirlas por el liderazgo.
- Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
- Implantar un programa vigoroso de educación y auto – mejora.
- Involucrar a todo el personal de la organización en la lucha por conseguir la transformación. Esta es tarea de todos. (p.99)

### **Factores que inciden en la productividad laboral**

Vásquez, (2012), en su tesis de doctorado, indicó lo siguiente:

El análisis profundo de los procesos de trabajo permite identificar una gama variada de problemas, entre los que pueden encontrarse:

Métodos ineficaces de trabajo. Mala disposición y utilización del espacio. Inadecuada manipulación de los materiales. Deficiente planificación de las necesidades de recursos. Deficiente planificación del mantenimiento. Despilfarro o utilización inadecuada de materias primas materiales, energía, combustible. Uso irracional y/o despilfarro de recursos humanos. Deficiente organización de los servicios que se prestan. Deficiente aplicación o no existencia de controles de calidad. No aplicación de normas de rendimiento o las que existen están

desactualizadas. Altos índices de ausentismo, impuntualidades o abandono del puesto de trabajo. Incumplimientos del tiempo de trabajo y desaprovechamiento de la jornada laboral. Existencia de riesgos de accidentes de trabajo o enfermedad profesional. Indefinición de los planes de capacitación de los trabajadores. Deficiencias o inexistencia de sistemas de gestión o control de la calidad. (p. 57)

### **Herramientas y técnicas para mejorar la productividad**

Koontz y Weihrich (2013), en su libro de Elementos de administración, afirmó lo siguiente:

Existen muchas herramientas y técnicas para mejorar las operaciones de manufactura y servicios como planeación y control de inventarios, sistemas de inventarios justo a tiempo, outsourcing, investigación de operaciones, ingeniería del valor, simplificación del trabajo, círculos de calidad, administración de la calidad total. (p. 413)

### **Ingeniería del valor**

Es posible mejorar un producto y disminuir su costo a través de la ingeniería del valor, que consiste en analizar las operaciones del producto o servicio, es calcular el valor de cada operación y mejorar manteniendo bajos los costos en cada paso.

Detallaremos los siguientes pasos: a) Dividir el producto en partes y operaciones, b) Identificar los costos de cada parte y operación, c) Identificar el valor relativo de la contribución de cada parte a la unidad o producto final, d) Encontrar un nuevo enfoque para los artículos que tengan un costo alto y un valor bajo.

### **Simplificación del trabajo**

Es un método de trabajo, proceso que consiste en hacer participar a los trabajadores en la simplificación de sus actividades laborales. Se realizan en sesiones de capacitación para enseñarles los concepto y principios de las

técnicas, como los estudios de tiempos y movimientos, análisis de flujo del trabajo y la disposición física de trabajo.

### **Círculos de calidad**

Un círculo de control de calidad, es un grupo de personas de la misma área organizacional que se reúne periódicamente para resolver los problemas que experimentan en el trabajo. Los miembros se capacitan para resolver problemas, aplicar controles estadísticos de calidad y trabajar en grupos.

En lo general, el instructor trabaja con cada grupo, que por lo común está compuesto de seis a doce integrantes. Los círculos de calidad se reúnen cuatro horas por mes. Cabe mencionar que los miembros de los círculos de calidad reciben reconocimientos, y no se le dan recompensas monetarias. (p. 416)

### **Sistema de administración de operaciones**

La administración de operaciones tiene que contemplarse como un sistema en la que intervienen, los insumos, estos abarcan las necesidades de los clientes, información, tecnología, administración y mano de obra, activos fijos y activos variables oportunos a los procesos de transformación.

El personal como los administradores y trabajadores se valen de la información tanto como de los factores de producción para llegar a los resultados. Tenemos algunos elementos físicos, como tierras, fábricas, instalaciones, máquinas y almacenes, son relativamente permanentes; otros como materiales y suministros se consumen en el proceso de la producción.

El proceso de transformación comprende la planeación, operación y control del sistema, asimismo cuenta con herramientas y técnicas que lo hacen más fácil. (p. 408)

### **Administración de la calidad total**

Se refiere al compromiso a largo plazo de la organización con la mejora continua de la calidad y con la participación activa de todos sus miembros y en todos los niveles, para satisfacer y superar las expectativas de sus usuarios.

La capacitación y el desarrollo son muy importantes para fomentar las habilidades y aprender a usar herramientas y técnicas, como el control estadística. Es un esfuerzo continuo de mejora de la calidad, cualquier esfuerzo de mejora de la calidad necesita de la participación de los administradores, desde los niveles superiores hasta los inferiores, así como de los demás empleados.

Los esfuerzos de mejora de la calidad tiene que monitorearse constantemente a través de la recopilación de datos, evaluación, retroalimentación y programas de mejora continua y de largo plazo que hay que reconocer, reforzar y recompensar. (p. 418)

### **Administración de la cadena de suministro y de la cadena de valor**

La administración de la cadena de suministro se centra en la secuencia a seguir para que las materias primas pasen por el proceso de manufactura de manera económica. Y la administración de la cadena de valor tiene un significado más amplio que comprende el análisis de cada paso del proceso, desde el manejo de las materias primas hasta el servicio que se da a los usuarios finales, proporcionándoles el mayor valor al menor costo.

Por lo tanto, algunos indican que la administración de la cadena de suministro se centra en el proceso interno con un énfasis en un flujo eficiente de los recursos, como los materiales, mientras que la administración de la cadena de valor tiene metas similares con un interés agregado por el ambiente externo, como los clientes.

El modelo del proceso de la cadena de valor incluye las principales actividades de logística de entrada, operaciones, marketing, ventas y servicios. El



proceso se apoya en la infraestructura de la empresa, la administración de los recursos humanos, la tecnología y los abastecimientos o suministros. (p. 420)

### **Pautas para incrementar la Productividad**

Tito (2012), en su tesis de doctorado, indicó lo siguiente:

Lo que más necesitan los gerentes es una visión integrada de la productividad, expresada en pautas prácticas que puedan aplicar en sus organizaciones. Una medida simple de la productividad es la cantidad de producción por hora hombre. Aunque la tecnología y el capital influyen indudablemente sobre la productividad, una mejor utilización de los recursos humanos ofrece excelentes oportunidades para mejorar la eficiencia de la organización.

La mejor oportunidad que tienen los gerentes para aumentar directa e inmediatamente la productividad es mejorando la productividad de los empleados en el ciclo de empleo. (p. 95)

### **Factores que afectan la productividad laboral**

Vásquez (2012), en su tesis de doctorado, señaló lo siguiente:

Las organizaciones trabajan sin descanso sin embargo, la riqueza del país no ha mejorado y la productividad a nivel empresarial tampoco.

A continuación se mencionan los factores que afectan el rendimiento de las organizaciones:

- Reuniones al final de la jornada de trabajo, éstas suelen no ser productivas dado que se producen fuera del horario de trabajo y en momentos en que los trabajadores tienen dificultades para concentrarse.
- Comidas de trabajo extensas, lo ideal es que no sean demasiado largas ya que no deberían ser instancias de charlas con amigos sino encuentros estrictamente laborales.

- Horarios no flexibles, es decir para motivar a los empleados es bueno que se les de cierta flexibilidad laboral para que puedan conciliar su vida laboral con la personal.
- Jornadas laborales mayores a las 10 horas, éstas no son productivas ya que lo importante es saber gestionar el tiempo y no trabajar cada vez más horas.
- Demasiadas fiestas en la semana, deben organizarse de tal manera de no quedar muchas de ellas juntas ya que afectan la concentración de los empleados.
- Bajas por enfermedad, estrés o depresión, esto se produce cuando el personal está sobrecargado de trabajo.
- Organizar viajes en vez de videoconferencias, estas últimas son más económicas por lo que pueden servir como recurso sumamente útil para sustituir los viajes.
- No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas, esto para asegurar el rendimiento de la organización, es importante que el personal cuente de las TIC necesarias para cumplir su función. (p. 73)

### **Evitar conflictos mediante la aclaración**

Cannice. Koont y Weihrich (2012), en su libro de Administración expresó lo siguiente:

Una causa importante de los conflictos en las organizaciones es que las personas no comprenden sus funciones y las de sus compañeros de trabajo, sin importar lo bien concebida que pueda estar una estructura organizacional. Todos deben comprender la para que funcione. La comprensión se asiste materialmente del uso apropiado de organigrama.

### **Organigrama**

Toda estructura organizacional, por sencilla que sea, puede diagramarse. El organigrama de una organización indica cómo se vincula los departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad. (p. 259)

### **Descripción del puesto**

Todos los puestos gerenciales deben definirse. La descripción del puesto es informar a todos sobre las responsabilidades de quien lo ocupa, la descripción moderna de un puesto no es la lista detallada de actividades que se espera realizar por el individuo y ciertamente tampoco especifica cómo hacerlas; asimismo establece la función básica del puesto, las principales áreas de resultados finales de las que el individuo es responsable y las relaciones de reporte que supone. Esto hace que aclare la autoridad del puesto y establece la serie de objetivos para las áreas de resultados finales. (p. 261)

### **Productividad laboral: enfoque económico**

Tito (2012), en su tesis de doctorado, manifestó que la productividad laboral, es una relación entre la producción y el personal ocupado en el proceso productivo. Además, permite estudiar los cambios en la utilización del trabajo, en la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre países los avances de productividad. En cuanto a la productividad del trabajo, en términos macroeconómicos se suele utilizar la medida del PBI. (p. 84)

### **Dimensiones de la variable 2: Productividad laboral**

Cequea, Rodríguez y Núñez (2010), manifestaron que las organizaciones están compuestas por individuos y son los que le dan "vida". Los individuos se asocian, colaboran, e interactúan para el logro de sus metas y los de la organización, este hecho genera procesos psicológicos y psicosociales que afectan a los individuos, a los grupos y a los resultados de la organización. A fin de establecer los factores humanos que inciden en la productividad y partiendo de un Análisis Factorial se establecieron los factores, que las denominó dimensiones de la Variable 2, éstas son: (a) factores individuales, (b) factores grupales, y (c) factores organizacionales (p. 2042)

### **Dimensión 1. Factores individuales**

Son los factores identificados cómo atribuibles al individuo, e identificados con una, relacionados con los factores psicológicos del individuo o factores internos de la persona, en cómo percibe lo que le pasa y cómo reacciona ante los estímulos del entorno.

Indicadores: Participación, motivación y satisfacción en el trabajo (p. 2047)

### **Dimensión 2. Factores grupales**

Son los factores psicosociales que experimenta el individuo cuando interactúa, o socializa con otros en grupos con un objetivo común.

Indicadores: Recreación, cohesión y conflicto. (p. 2047)

### **Dimensión 3. Factores organizacionales**

Todas relacionadas con los factores estructurales de la organización que afectan la actuación del individuo.

Indicadores: Dirección, énfasis de logro y gestión de la información y comunicación. (p. 2048)

## **1.3 Justificación**

Las conclusiones que se generó de esta investigación sirvieron como fuente de información a otras investigaciones, también permitirá lograr una comunicación interna para mejorar la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, La Molina-2017.

### **Justificación práctica**

Permitió a los trabajadores de la institución mejorar sus estrategias para superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar, así lograr una comunicación eficiente y coherente para que la organización opere de manera eficiente y eficaz.

El análisis de la comunicación interna, se utilizó para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de la organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información.

### **Justificación metodológica**

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se empleó en la investigación demostraron su validez y confiabilidad; así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.

### **Justificación social**

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema son porque la comunicación interna y productividad laboral, son pilares fundamentales para el logro de objetivos de la entidad. El fin último del Estado es brindar un buen servicio o proporcionar un bien para satisfacer a la población, puesto que al no tener una comunicación eficiente puede ser que afecte a la productividad de la entidad.

También se justifica llevar a cabo el estudio:

Porque la comunicación interna y productividad laboral son sumamente importantes para la gestión empresarial de una organización.

Porque, permitirá conocer en detalle las ventajas y desventajas de la comunicación interna dentro de la organización.

Porque, en esta oportunidad se dan las mejores condiciones de factibilidad, viabilidad, utilidad y conveniencia para realizar esta investigación.

### **1.4 Realidad problemática**

En el ámbito internacional se puede mencionar que los problemas en las organizaciones se deben a una mala o deficiencia Comunicación Interna, esto es a los malos flujos comunicativos en la que generan conflictos y situaciones que perjudica la eficiencia, productividad y el clima laboral. El no resolver a tiempo tiene consecuencia en los resultados que afecta a la sociedad. Es un riesgo, se

recomienda a las organizaciones que empiecen a invertir en el desarrollo profesional de la comunicación para que sean originales, creativos y eficientes.

En el Perú existe la deficiencia de comunicación interna en las organizaciones en especial en las entidades públicas que afecta la eficiencia y productividad laboral.

Se realizó un diagnóstico en la entidad pública denominada Servicio nacional de sanidad agraria donde se observó la problemática: Existiendo considerables de deficiencia en la comunicación interna del personal administrativo a que la comunicación no es fluida entre el personal operativo así mismo esto trae consecuencia la falta del vínculo, efectividad e identidad del personal administrativo que labora en la institución. La más destacada es la falta de efectividad operativa del personal administrativo, que no se recibe claramente y oportunamente la información de las autoridades para ejecutar las determinadas funciones, actividades, por lo que no existe una planificación estratégica del sector público, ocasionando el retraso del trabajo diario incomodando mal estar al personal administrativo y no se llegue a cumplir los objetivos de la entidad.

Por ello es imprescindible la efectividad en la comunicación interna y la productividad laboral para mejorar los resultados y lograr los objetivos y metas trazadas en la sanidad agraria. Por las consideraciones expuestas, se plantea el presente trabajo de investigación denominado *La Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017*, el cual se pretende dar solución a la problemática existente y lograr los propósitos generales y principales en nuestra entidad. Se tomó en cuenta las dimensiones: el vínculo, efectividad y la identidad, para la comunicación interna; y las dimensiones: factores individuales, factores grupales y factores organizaciones, para la productividad laboral.

En servicio nacional de sanidad agraria es fundamental mantener un diálogo fluido entre institución y profesionales, transmitir los valores corporativos y comunicar las ventajas y las posibilidades que ofrece formar parte de nuestra

institución. Una herramienta imprescindible para la gestión del activo más importante de una institución: las personas.

#### **1.4.1 Formulación del problema:**

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

##### **Problema General**

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina, 2017?

##### **Problemas específicos:**

###### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre el Vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina, 2017?

###### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la Efectividad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina, 2017?

###### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la Identidad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina 2017?

#### **1.5 Hipótesis:**

##### **Hipótesis general**

La Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017.

**Hipótesis específicas:****Hipótesis específica 1**

El Vínculo de la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017.

**Hipótesis específica 2**

La efectividad de la Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina 2017

**Hipótesis específica 3**

La identidad de la Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina 2017

**1.6 Objetivos****Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina 2017.

**Objetivos Específicos:****Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el Vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina 2017

**Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre la Efectividad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina, 2017.



**Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la Identidad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria – La Molina, 2017.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables:**

En el presente estudio se han considerado dos variables: Comunicación interna y Productividad laboral.

### **Definición conceptual de la variable 1: Comunicación interna**

Reyes (2012), sostuvo que la comunicación interna es alinear conectando los propósitos estratégicos con los valores de la cultura organizacional; comprometiéndose a que los colaboradores valoren lo que la empresa hace por ellos y sus familias; e integrar, quiere decir “ayudar a que las personas y equipos de las distintas áreas y niveles de la organización se conozcan y valoren mutuamente. Sus dimensiones son: El vínculo, la efectividad y la identidad.

### **Definición conceptual de la variable 2: Productividad laboral**

Cequea, Rodríguez y Núñez (2010), refirió que:

Las organizaciones están compuestas por individuos y son los que le dan vida. Los individuos se asocian, colaboran, e interactúan para el logro de sus metas y los de la organización, este hecho genera procesos psicológicos y psicosociales que afectan a los individuos, a los grupos y a los resultados de la organización. A fin de establecer los factores humanos que inciden en la productividad y partiendo de un Análisis Factorial se establecieron los factores. Sus dimensiones son: Factores individuales, factores grupales y factores organizacionales.

### **Definición operacional:**

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a una variable.

### **Definición operacional de la variable 1: Comunicación interna**

La variable Comunicación interna, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con tres indicadores: El vínculo: desarrollo profesional, calidad de vida y trabajo en equipo; efectividad: visión y misión,

objetivos y metas, y proyectos más importantes; la identidad: valores, cultura institucional y estrategias. Asimismo por cada indicador se consideraron tres ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 27 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

### **Definición operacional de la variable 2: Productividad laboral**

La variable Productividad laboral, para su mejor estudio se ha operacionalizado en tres dimensiones, cada una con tres indicadores: Factores individuales: participación, motivación y satisfacción en el trabajo; factores grupales: recreación, cohesión y conflicto; y factores organizacionales: dirección, énfasis de logro y gestión de la información y la comunicación. Asimismo por cada indicador se consideraron tres ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 27 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

### **2.2. Operacionalización de variables:**

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que realizaremos.

Tabla 1

*Operacionalización de variable Comunicación Interna*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
D1 El vínculo	Reciprocidad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert	Alto: Medio: Bajo:	112 – 129 94 – 111 76 – 93
	Desarrollo profesional				
	Calidad de vida				
D2 Efectividad	Visión y misión	10,11,12,13,14,15,16.1 7,18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto: Medio: Bajo:	112 – 129 94 – 111 76 – 93
	Objetivos y metas				
	Proyectos más importantes				
D3 La identidad	Valores	19,20,21,22,23,24,25,2 6,27	Siempre (5)		
	Cultura institucional				
	Estrategias				

Tabla 2

*Operacionalización de variable Productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Factores individuales	Participación	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Escala de Likert	Alto: Medio: Bajo:	105 – 128 81 – 104 57 – 80
	Motivación				
	Satisfacción en el trabajo				
Factores grupales	Recreación	10,11,12,13,14, 15,16,17,18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto: Medio: Bajo:	105 – 128 81 – 104 57 – 80
	Cohesión				
	Conflicto				
Factores organizacionales	Dirección	19,20,21,22,23, 24,25,26,27	Siempre (5)		
	Énfasis de logro				
	Gestión de la información y la comunicación				

### **2.3. Metodología:**

#### **Método hipotético deductivo**

El método de investigación es el hipotético-deductivo. Según Mejía (2005) fundamentó que es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas.

El método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista. Hipotético deductivo porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular” (Cegarra, 2011, p.82).

### **2.4. Tipo de estudio:**

#### **Básico, descriptivo correlacional**

El presente trabajo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de tipo básica ya que contribuye al conocimiento científico, al respecto se encontró que: “Dentro del enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se encuentra relacionada con el grado en que se aplique el diseño tal como fue preconcebido” (p, 136)

De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre variables.

Asimismo Valderrama (2013), sustentó que el tipo de investigación es básica, porque precisamente estos fundamentos teóricos establecerán las bases teóricas y científicas gnoseológicas del marco teórico, posteriormente se plantean las hipótesis, para luego probarlas estadísticamente y contrastarlas con la problemática actual para llegar a las conclusiones.” (p. 164).

#### **Descriptivo correlacional:**

Descriptivo

Hernández, (2010, p. 85). Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

#### Correlacional

Hernández, (2010, p. 85). Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

### **2.5. Diseño**

El presente estudio es de diseño no experimental, transversal.

#### **Diseño no experimental**

Al respecto Hernández, (2010, p. 151) sostiene que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”;

#### **Diseño no experimentales transversales**

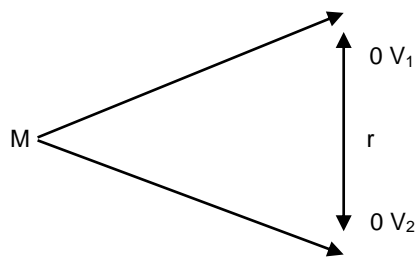
Es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al, 2010, p.151).

Este tipo de diseño se ajusta a mi investigación dado que la elaboración de mi investigación tiene un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento fue como tomar una foto.

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.



Graficamente se denota:



**Dónde:**

- M : Muestra de Estudio
- O V<sub>1</sub> : Comunicación interna
- O V<sub>2</sub> : Productividad laboral
- r : Correlación entre las variables

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

**Población**

De acuerdo a Hernández, (2010, p. 174) la población es el conjunto de elementos que son posibles de ser analizados, dentro de una situación problemática. En este caso nuestra población para la presenta investigación está conformada por un total de 103 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057, tanto de la sede central de servicio nacional de sanidad agraria en La Molina y la Sub Dirección de Control Biológico, ubicado en Ate Vitarte.

Tabla 3

*Población del estudio*

Servicio nacional de sanidad agraria	N
Personal administrativo de Recursos humanos	12
Personal administrativo de Logística	51
Personal administrativo de Tesorería	10
Personal administrativo de Contabilidad	5
Personal administrativo de Cobranza Coactiva	3
Personal administrativo de Presupuesto	10
Personal administrativo de Control Biológico	2
Personal administrativo de Secretaría Técnica	10
Total	103

Nota.- Fuente estadística de R.H

## Muestra

Según Hernández, (2010, p. 175) la muestra es un subgrupo de la población previamente delimitada. El elegir el tipo de muestra depende de los objetivos de estudio y del esquema de investigación.

El tamaño de la muestra fue obtenida por la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N	103
Alfa	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.5
Complemento de p	q	0.5
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	<b>82</b>

El tamaño de la muestra obtenida fue 82 personas administrativas, se trató de una muestra probabilística, al respecto (Hernández et. al. 2010, p. 176) menciona que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”.

## Muestreo

Para la presente investigación se utilizará la población de 103 personas administrativas, aplicando la fórmula del numeral 2.6; tenemos que el tamaño de muestra es de 82 empleados. Para esta investigación se utilizará el muestreo aleatorio simple, debido a que este tipo de muestreo cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de que se elija, de tal manera que una forma de elegir aleatoriamente a las 82 personas, se utilizó lo siguiente:

Se escribieron los nombres de las 103 personas de la población, un nombre por cada papel, luego se colocaron los nombres en una caja, se mezclaron, se

efectúa la primera selección tomando un papel de la caja sin mirar. Se repite esta acción hasta completar la muestra de 82 personas.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3)

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). En el presente estudio de investigación se utilizó la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. La variable 1 consta de un instrumento de 27 preguntas y la variable 2 consta de un instrumento de 27 preguntas, ambas elaboradas por el tesista.

Para el procedimiento de recolección de datos, se procedió a encuestar a la muestra seleccionada, que estuvo conformada por 82 trabajadores administrativos del servicio nacional de sanidad agraria. En una sesión de 15 minutos aproximadamente, se les aplicó los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables: Comunicación interna y Productividad laboral y sus dimensiones correspondientes.

Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español para obtener los resultados correspondientes al estudio, los cuales están mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente

interpretación, conforme a los objetivos e hipótesis planteados en el presente estudio de investigación.

### **Validación y confiabilidad del instrumento:**

#### **Validez**

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido.

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 4

*Validez del cuestionario sobre la variable 1: Comunicación interna*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Freddy Ochoa	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Tabla 5

*Validez del cuestionario sobre variable 2: Productividad laboral*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Freddy Ochoa	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

## Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 personas administrativas. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 6

### *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7

### *Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Comunicación interna*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>El vínculo</i>	,653	9
<i>La efectividad</i>	,878	9
<i>La identidad</i>	,731	9
<b>Comunicación interna</b>	<b>,886</b>	<b>27</b>

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se observa en la tabla 7, las dimensiones El vínculo, La efectividad y La identidad, tienen: moderada, muy alta y moderada confiabilidad, respectivamente. Asimismo la variable Comunicación interna también tiene confiabilidad muy alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable la Productividad laboral*

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Factores Individuales	,840	9
Factores Grupales	,783	9
Factores Organizacionales	,849	9
Productividad laboral	,829	27

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se puede observar en la tabla 8, las dimensiones factores individuales, factores grupales y factores organizacionales, tienen confiabilidad alta. Asimismo, la variable Productividad laboral, también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

#### **Procedimientos de recolección de datos:**

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 30 personas administrativas del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Comunicación interna y productividad laboral.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrado e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 82 personas administrativas del servicio nacional de sanidad agraria, La Molina - 2017. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 15 minutos.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 82 personas administrativas, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español.

Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de rho spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Comunicación interna y Productividad laboral.

## **2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos:**

De acuerdo a la naturaleza de nuestras variables que son cuantitativas y ordinales, estamos buscando relación en las variables y se tiene un tamaño de muestra de 82 trabajadores administrativos, entonces se utilizará el Coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente se utiliza para determinar si existe una relación entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa. **(Juárez, Villatoro & López, 2011).**

**Su fórmula es:** 
$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

Rs = coeficiente de correlación de Spearman

d2 = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado

N = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

S = sumatoria

## **2.9. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.



### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

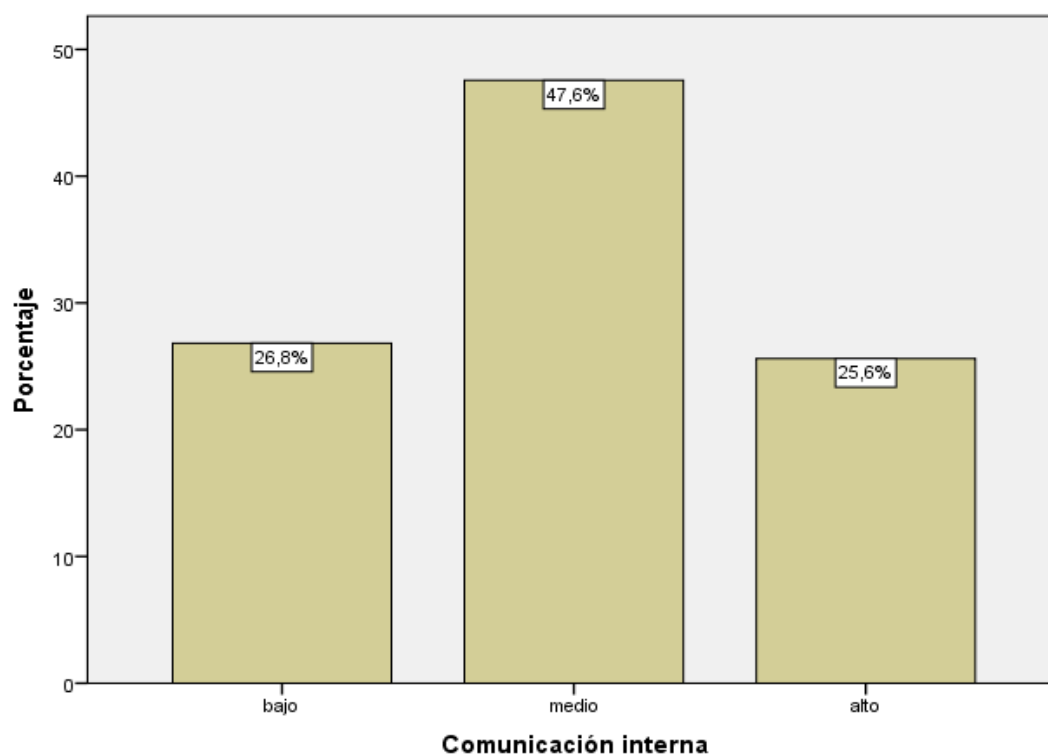
#### Descripción de los resultados de la Comunicación interna

Tabla 9

*Distribución de la Comunicación interna del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017*

Comunicación interna				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 bajo	22	26,8	26,8	26,8
2 medio	39	47,6	47,6	74,4
3 alto	21	25,6	25,6	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



*Figura 1.*Distribución de la Comunicación interna del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017

En la tabla 9 y figura 1 se aprecia que el 47.6 % de los encuestados la comunicación interna se encuentra en un nivel medio en el personal

administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017; mientras el 26.8 % considera un nivel bajo y finalmente el 25.6 % considera un nivel alto.

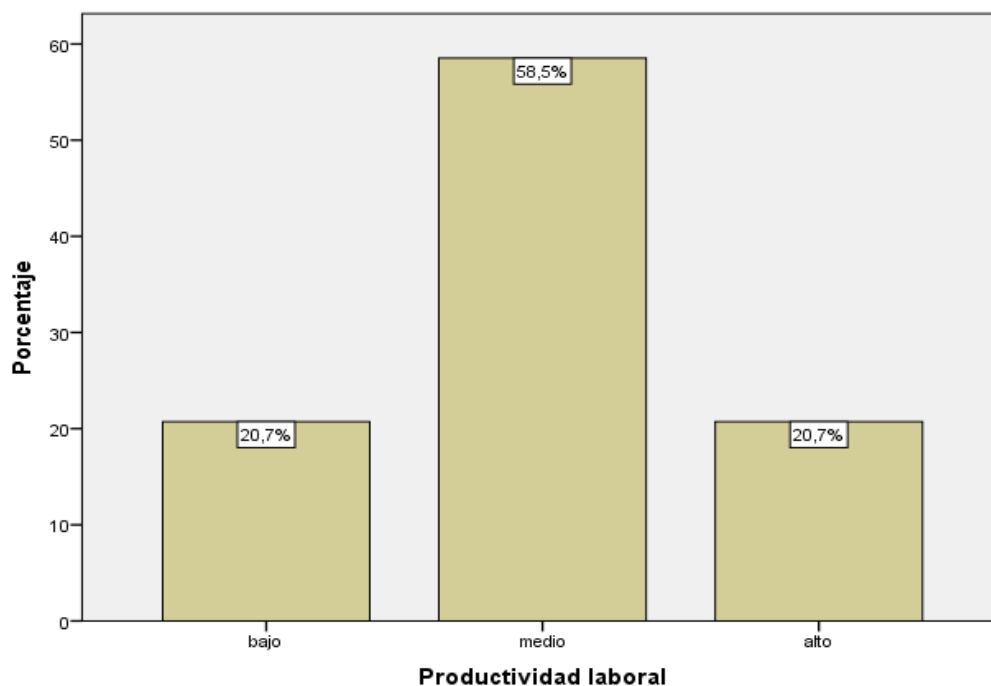
### Descripción de los resultados de la Productividad laboral

Tabla 10

*Distribución de la Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017*

Productividad laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 bajo	17	20,7	20,7	20,7
2 medio	48	58,5	58,5	79,3
3 alto	17	20,7	20,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta



*Figura 2.* Distribución de la Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017

En la tabla 10 y figura 2 se aprecia que el 58.5 % de los encuestados la Productividad laboral se encuentra en un nivel medio en el personal administrativo

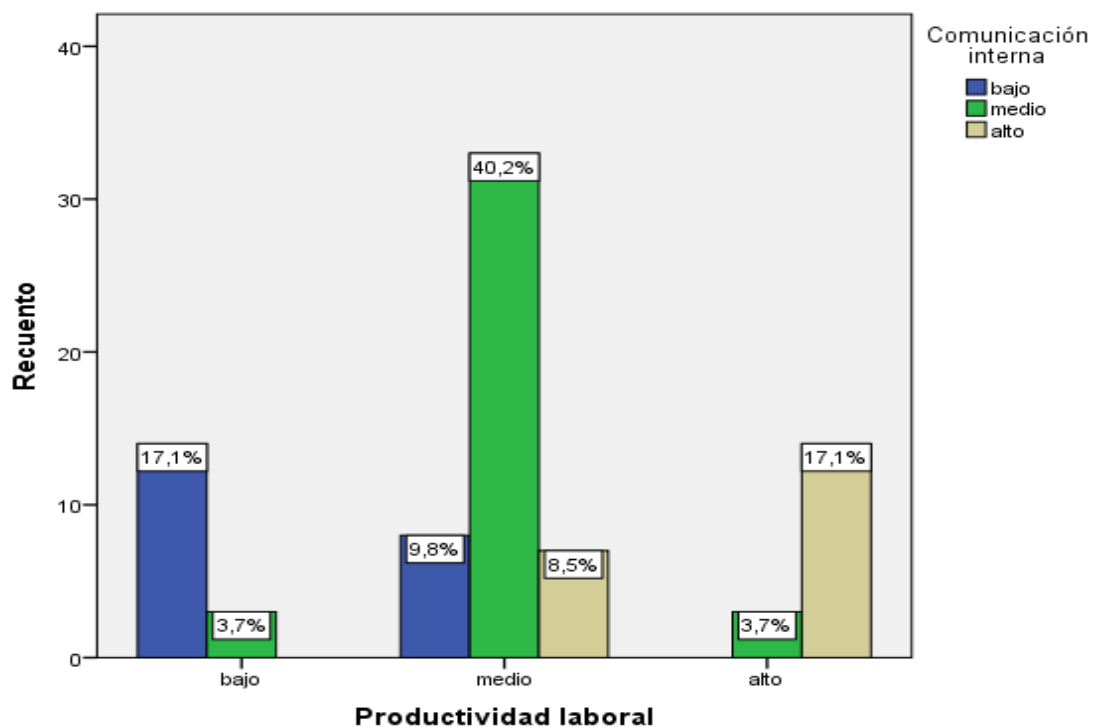
del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017; mientras el 20.7 % considera un nivel bajo y finalmente el 20.7 % considera un nivel alto.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, La Molina- 2017*

**Tabla cruzada Comunicación interna \* productividad laboral**

		Comunicación interna			Total	
		1 bajo	2 medio	3 alto		
Productividad laboral	1 bajo	Recuento	14	3	0	17
		% del total	17,1%	3,7%	0,0%	20,7%
	2 medio	Recuento	8	33	7	48
		% del total	9,8%	40,2%	8,5%	58,5%
	3 alto	Recuento	0	3	14	17
		% del total	0,0%	3,7%	17,1%	20,7%
Total		Recuento	22	39	21	82
		% del total	26,8%	47,6%	25,6%	100,0%



*Figura 3.* Niveles entre la comunicación interna y Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017

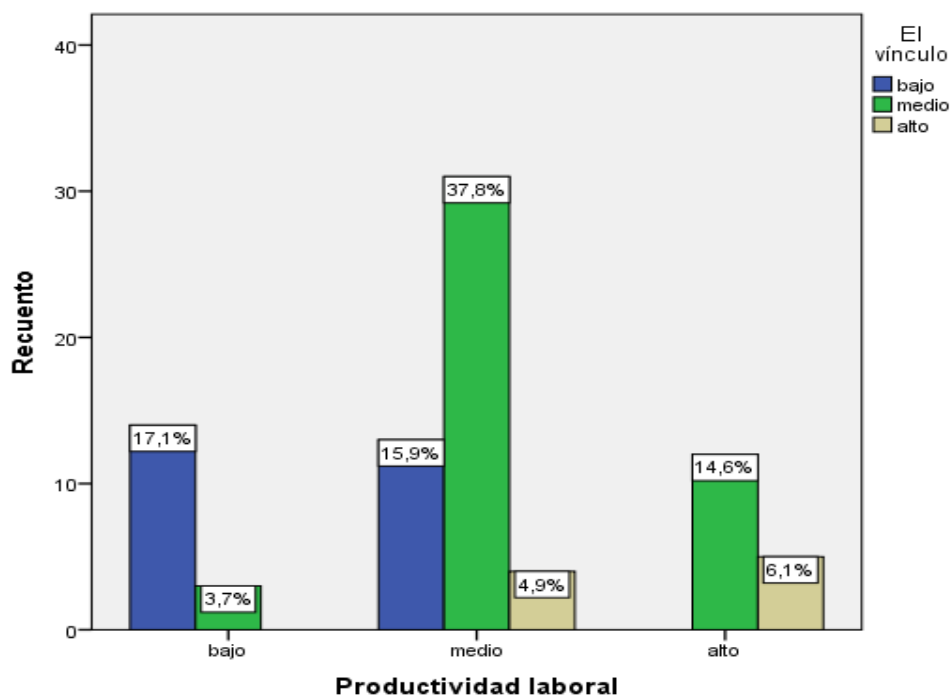
Como se observa en la tabla 11 y figura 3; cuando la comunicación interna es baja, el 17.1% tiene un nivel bajo de la productividad laboral, mientras que el 3.7% tiene un nivel de medio la productividad laboral; y no se evidencias niveles altos en la productividad laboral, si la comunicación interna es media, el 9.8% tiene un nivel de baja de la productividad laboral, mientras que el 40.2% tiene un nivel medio de la productividad laboral, el 8.5% tiene un nivel alta de la productividad laboral, finalmente si la comunicación interna es eficiente, no se evidencia niveles bajo en la productividad laboral, el 3.7% tiene un nivel medio en la productividad laboral y el 17.1% se evidencia niveles altos en la productividad laboral.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, La Molina- 2017*

		RVincul1 El vínculo			Total	
		1 bajo	2 medio	3 alto		
Productividad laboral	1 bajo	Recuento	14	3	0	17
		% del total	17,1%	3,7%	0,0%	20,7%
	2 medio	Recuento	13	31	4	48
		% del total	15,9%	37,8%	4,9%	58,5%
	3 alto	Recuento	0	12	5	17
		% del total	0,0%	14,6%	6,1%	20,7%
Total		Recuento	27	46	9	82
		% del total	32,9%	56,1%	11,0%	100,0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22



*Figura 4.* Niveles entre el vínculo y Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

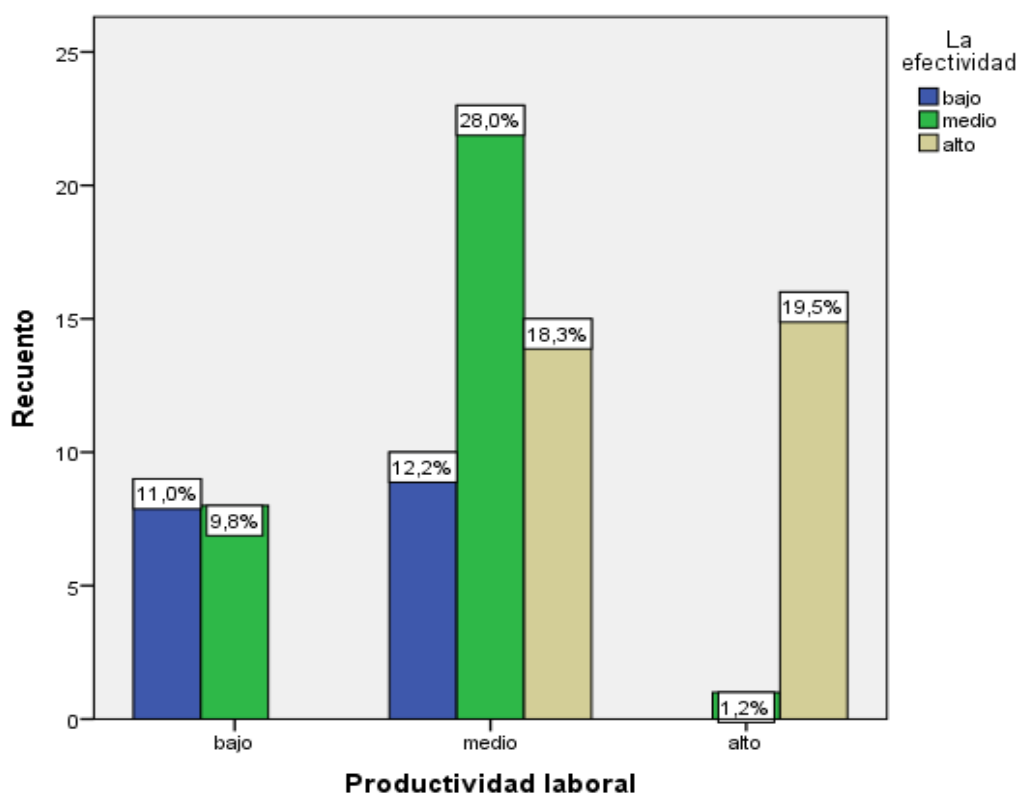
Como se observa en la figura 4; cuando el vínculo es baja, el 17.1% tiene un nivel bajo de la productividad laboral, mientras que el 3.7% tiene un nivel de medio la productividad laboral; y no se evidencia niveles altos en la productividad laboral, si el vínculo es media, el 15.9% tiene un nivel de baja de la productividad laboral, mientras que el 37.8% tiene un nivel medio de la productividad laboral, el 4.9% tiene un nivel alta de la productividad laboral finalmente si el vínculo es eficiente, no se evidencia niveles bajo en la productividad laboral, el 14.6% tiene un nivel medio en la productividad laboral y el 6.1% se evidencia niveles altos en la productividad laboral.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, La Molina-2017*

		REfectiv1 La efectividad			Total	
		1 bajo	2 medio	3 alto		
Productividad laboral	1 bajo	Recuento	9	8	0	17
		% del total	11,0%	9,8%	0,0%	20,7%
	2 medio	Recuento	10	23	15	48
		% del total	12,2%	28,0%	18,3%	58,5%
	3 alto	Recuento	0	1	16	17
		% del total	0,0%	1,2%	19,5%	20,7%
Total		Recuento	19	32	31	82
		% del total	23,2%	39,0%	37,8%	100,0%

**Fuente:** Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22



*Figura 5. Niveles entre la efectividad y Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.*

Como se observa en la figura 5; cuando la efectividad es baja, el 11.1% tiene un nivel bajo de la productividad laboral, mientras que el 9.8% tiene un nivel de

medio la productividad laboral; y no se evidencian niveles altos en la productividad laboral, si la efectividad es media, el 12.2% tiene un nivel de baja de la productividad laboral, mientras que el 28.0% tiene un nivel medio de la productividad laboral, el 18.3% tiene un nivel alta en la productividad laboral y finalmente si la efectividad es eficiente, no se evidencia niveles bajo en la productividad laboral, el 1.2% tiene un nivel medio en la productividad laboral y el 19.5% se evidencia niveles altos en la productividad laboral.

Tabla 14

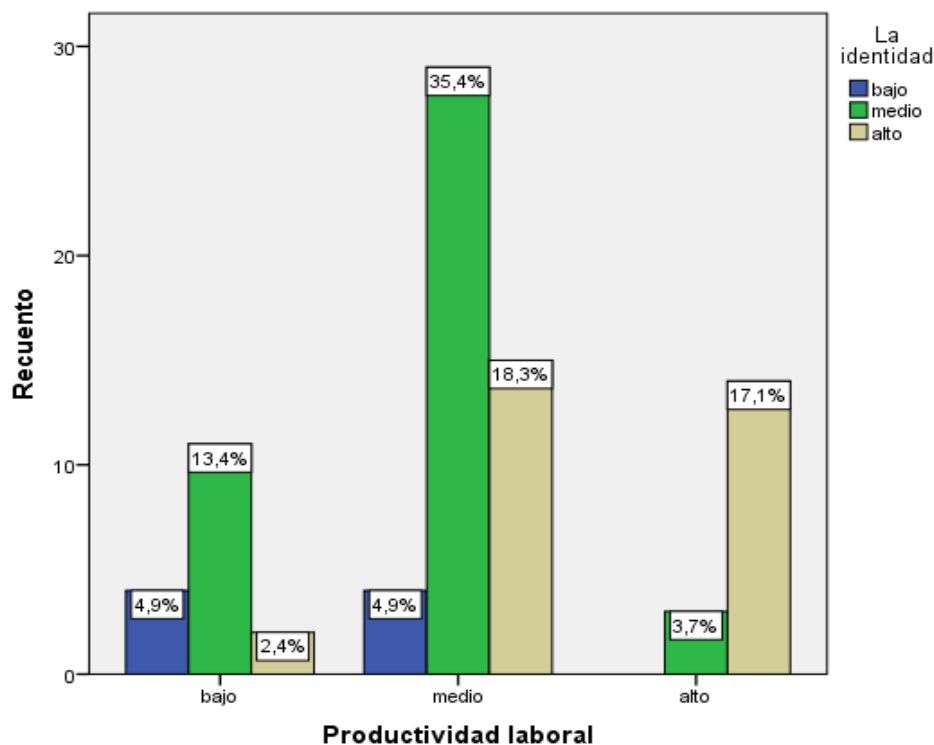
*Distribución de frecuencias entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017*

Tabla cruzada la identidad \* productividad laboral

		RIdentida1 La identidad			Total	
		1 bajo	2 medio	3 alto		
RProduc1 Productividad laboral	1 bajo	Recuento	4	11	2	17
		% del total	4,9%	13,4%	2,4%	20,7%
	2 medio	Recuento	4	29	15	48
		% del total	4,9%	35,4%	18,3%	58,5%
	3 alto	Recuento	0	3	14	17
		% del total	0,0%	3,7%	17,1%	20,7%
Total		Recuento	8	43	31	82
		% del total	9,8%	52,4%	37,8%	100,0%

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22





*Figura 6.* Niveles entre la identidad y Productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

Como se observa en la figura 6; cuando la identidad es baja, el 4.9% tiene un nivel bajo de la productividad laboral, mientras que el 13.4% tiene un nivel de medio la productividad laboral; y el 2.4% tiene un nivel alto en la productividad laboral, si la identidad es media, el 4.9% tiene un nivel de baja de la productividad laboral, mientras que el 35.4% tiene un nivel medio de la productividad laboral, el 18.3% tiene un nivel alta en la productividad laboral y finalmente si la identidad es eficiente, no se evidencia niveles bajo en la productividad laboral, el 3.7% tiene un nivel medio en la productividad laboral y el 17.1% se evidencia niveles altos en la productividad laboral.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

**3.2.1. De la hipótesis general:** resultados acerca de la relación entre la comunicación interna y productividad laboral

**Ho:** No existe relación significativa entre comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

*Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,732	,056	9,621	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,732	,056	9,619	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se muestra en la tabla 15, la comunicación interna se relaciona con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017, con un Rho de Spearman de 0.732 significa que existe alta relación entre la comunicación interna y la productividad laboral. Además, según el nivel de significación  $p=0.000$  se considera altamente significativo, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna concluyendo; que si existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

**Primera hipótesis específica:** resultados acerca de la relación entre el vínculo y la productividad laboral.

**Ho:** No existe relación significativa entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

*Grado de correlación y nivel de significación entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,576	,066	6,296	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,585	,066	6,453	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se muestra en la tabla 16 el vínculo de la comunicación interna se relaciona con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017, con un Rho de Spearman de 0.585 significa que existe una relación moderada entre el vínculo de la comunicación interna y la productividad. Además, según el nivel de significación  $p=0.000$  se considera altamente significativo, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna concluyendo; que si existe relación entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

**Segunda hipótesis específica** resultados acerca de la relación entre la efectividad y la productividad laboral.

**Ho:** No existe relación significativa entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,617	,058	7,018	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,628	,058	7,212	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se muestra en la tabla 17, la efectividad de la comunicación interna se relaciona y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017, con un Rho de Spearman de 0.628 significa que existe una relación moderada entre la efectividad de la comunicación interna y productividad laboral. Además, según el nivel de significación  $p=0.000$  se considera altamente significativo, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna concluyendo; que si existe relación entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

**Tercera hipótesis específica** resultados acerca de la relación entre la identidad y productividad laboral.

**Ho:** No existe relación significativa entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

**Ha:** Existe relación significativa entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

Si  $p \leq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

*Grado de correlación y nivel de significación entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,481	,083	4,907	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,488	,084	5,003	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

Como se muestra en la tabla 18, la identidad se relaciona con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017, con un Rho de Spearman de 0.488 significa que existe una relación moderada entre la identidad de la comunicación interna y productividad laboral. Además, según el nivel de significación  $p=0.000$  se considera altamente significativo, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna concluyendo; que si existe relación entre la identidad y la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

## **IV. Discusión**

En este capítulo, después de obtener los resultados de la aplicación de los instrumentos, estos se compararan con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirman las hipótesis planteadas.

Luego del análisis de los resultados, se logró demostrar que la comunicación interna está relacionado significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017, esto se corrobora con lo fundamentado por Ozuna (2012), que presentó la tesis titulada *La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera*, quien concluyó que a mayor Cultura Organizacional mayor Productividad, quiere decir que si un colaborador cuenta con mayor Cultura Organizacional, tendrá mayor productividad por lo tanto su desempeño laboral será mayor. Esto es por la relación que existe entre ambas variables. Entre los géneros, el femenino presentó tener una baja y muy baja cultura. La edad en donde se tiene mayor vitalidad para desempeñar una actividad laboral es de 25 a 34 años, lo que significa que los directivos que se encuentran en este rango de edad tienen tendencia a una alta y muy alta cultura organizacional. Asimismo los datos arrojaron que sí existe una alta rotación en determinado tiempo. Esto disminuye la Cultura Organizacional en un colaborador.

De igual manera, Gamba (2015), en su tesis *La motivación y su relación con la productividad, sustentada en la Universidad Autónoma de Querétaro*, quien concluyó que la empresa de inyección de plásticos donde se llevó a cabo esta investigación tiene buena motivación de su personal ya que se consideran parte de un equipo de trabajo y tiene un nivel económico de vida medio, Además las variables de motivación que de acuerdo al estudio, provocan un sentimiento positivo en la mayoría de los empleados se refieren principalmente a enfrentar retos en el trabajo, si trabajando duro tienen posibilidades de progresar en la empresa y la empresa es muy accesible al momento de otorgar el periodo vacacional. En el análisis correlación de la tesis se destacaron algunos otros factores como que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores, que las funciones y las responsabilidades de los mismos están bien

definidas, los operadores se sienten muy satisfechos trabajando en la empresa y el recibir un junto reconocimiento por parte de la empresa.

En este mismo contexto, Roca (2012), en su tesis sobre *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*, concluyó que el 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz; el 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable; el 95% de confianza, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes de la Facultad de educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho.

También se logró hallar que la comunicación interna se relacione significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, la Molina, 2017. Al respecto Montero y Rodríguez (2012), en su tesis *Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*, concluyó que al personal directivo, docentes, administrativos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores Micaela Bastidas, mejore la comunicación desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces y mejorar la gestión organizacional en su estructura formal e informal. Asimismo la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos. Se recomendó a los directivos de la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores internalizar la comunicación interna y una gestión organizacional adecuadas que repercutan en el aprendizaje que tienen sus estudiantes y usuarios externos y tomar las decisiones oportunas en bien de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes.



Finalmente, consideramos que el presente trabajo de investigación servirá como una contribución y punto de referencia a fin de que las investigaciones sucesivas tengan nuevas formas de dar respuesta a un problema igual o similar.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** En referencia a la hipótesis general existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.732 existiendo una alta relación entre las variables. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Segunda:** Existe una relación directa y significativa entre el vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.585 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Tercera:** Existe una relación directa y significativa entre la efectividad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.628 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Cuarta:** Existe una relación directa y significativa entre la identidad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.488 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** A los directivos de la institución del servicio nacional de sanidad agraria, habiéndose establecido en la presente investigación que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y la productividad laboral, se sugiere implementar un sistema de comunicación interna clara, precisa y que permita llegar oportunamente a todo el personal administrativo para incrementar la productividad laboral de la entidad.
- Segunda:** A la Oficina de Recursos Humanos, del servicio de sanidad agraria, habiéndose establecido en la presente investigación que existe una relación directa y significativa entre el vínculo de la comunicación interna y la productividad laboral, se sugiere planificar el trabajo e identificando los objetivos a fin de ser lograrlos.
- Tercera:** A los directivos de la institución del servicio nacional de sanidad agraria, habiéndose establecido en la presente investigación que existe una relación directa y significativa entre la efectividad de la comunicación interna y la productividad laboral, se sugiere propiciar un sistema que permita verificar el cumplimiento de las metas y asimismo evaluar periódicamente la comunicación interna en función a la efectividad y productividad laboral a fin de lograr los objetivos del servicio nacional de sanidad agraria.
- Cuarta:** A los directivos de la institución, habiéndose establecido en la presente investigación que existe una relación directa y significativa entre la identidad de la comunicación interna y la productividad laboral, se sugiere trabajar por la estabilidad laboral, mejorar el sueldo remunerativo, establecer normas que sancionen las faltas cometidas por los trabajadores.

## **VII. Referencias**

- Alva, R. (2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010*. Lima (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Barrantes, P., Chávez, G., y Romero, C. (2014). *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares: lineamientos generales*. Lima. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Barriga, M. (2014). *Sistema de Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Subsecretaría de Senplades, Zonal 3 Centro*. Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Tungurahua, Ecuador.
- Bellido, P. (2013). *Relación entre Dedicación, Modalidad De Contratación, Categoría, Experiencia Docente y Productividad Académica en la Universidad Nacional Agraria La Molina*. La Molina. (Tesis de doctorado). Universidad de San Martín de Porras. Lima, Perú.
- Benavides, C. (2012). *Calidad y Productividad en el sector Hotelero Andaluz*. Málaga. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga. Málaga, España.
- Berceruelo, B. (Coord) (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. España: Wolters Kluwer.
- Cabana, C. y Soriano, A. (2014). *Comunicar para transformar*. Madrid, Business Publishers Roundtable.
- Cannice, M., Koont, H. y Wehrich, H. (2012). *Administración*. (14 edic). Editorial México DF: Mcgraw Hill Educacion.
- Carvajal, L., Ormeño, J. y Valverde, M. (2014). *Técnicas administrativas básicas*.

Madrid: Editorial Editex S.A

Caso, L. y Caso, S. (2016). *Productividad personal*. Editorial Colecciones Jovic, Lima, Perú.

Cequea, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.

Cervera, A. L. (2015). *Comunicación total*. (5ta ed). Madrid: Esic Editorial.

Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*. Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES-Ambato, Ecuador.

Gamba, J. (2015). *La Motivación y su relación con la productividad*. Santiago de Querétaro. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. Santiago de Querétaro, México.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. Editorial Weihrich Heinz, México, D.F

Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. Loreto. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.

Novillo, A. E. (2016). *Influencia de la responsabilidad social corporativa (rsc), en factores de comunicación interna y sentido de pertenencia, como parte del clima organizacional*. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.



- Obando, E. J. (2014). La comunicación organizacional para la gestión política, y su incidencia en el ministerio de coordinación de la política y gobiernos autónomos descentralizados. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Ozuna, N. (2012). *La Cultura Organizacional y su relación con la Productividad de una Institución Financiera*. México. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. México.
- Pintada, B. y Sánchez, J. (2012). *Nuevas tendencias en comunicación interna*. Madrid: Esic Editorial
- Quiroz, V. (2013). *Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products*. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador
- Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la Comunicación interna –Cuaderno 40 Centro de Estudios en Diseño y Comunicación (Ensayos). Universidad de Palermo. Buenos Aires, Argentina.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ta ed.). México: Litográfica Ingramex.
- Roca, S. V. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organización de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Sosa, J. A. y Arcila, C. (2013). Manual de teoría de la Comunicación: Primera explicaciones. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Tagle, A. O, Paredes, J. R. e Ibérico, A. D. (2014). *Sistema de mejoramiento de la productividad en el casco estructural de la obra: "Nuevo hospital de Lima*

*Este – Ate Vitarte”* (Tesis de maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú

Tinta, J. (2012). *Diagnóstico de la Comunicación Interna en la Universidad Internacional SEK de la Ciudad de Quito*. Quito. (Tesis de maestría). Universidad de la Américas. Quito, Ecuador.

Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Perú.

Vaca, J. (2015). *Diseño de un Plan de Comunicación Interna y Clima Laboral de la Dirección distrital del MIIES Ambato*. Ambato (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Tungurahua, Ecuador.

Valdez, C. (2012). *El sistema organizacional*. Lima: Universidad San Martín de Porres, Fondo Editorial

Vásquez, M. (2012). *Modelo de Gestión Organizacional para mejorar la Productividad Laboral en los colegios de La Zona Sur de Manabí*. Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

## **Anexos**

## Anexo 1. Artículo científico

### 1. TÍTULO:

Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional agraria - La Molina, 2017

### 2. AUTOR:

Br. Danitza Tomapasca Ulloa

### 3. RESUMEN:

En la investigación titulada: *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017*, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017. El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 103 personas administrativas de la sede central del servicio nacional de sanidad agraria sede La Molina y la Subdirección de Control Biológico en Ate Vitarte, de los regímenes 728 y 1057. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los alumnos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,904 para la variable Comunicación interna y 0,931 para la variable productividad laboral. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre la Comunicación interna y productividad laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .732\*\*).

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

Comunicación organizacional, satisfacción laboral, comunicación efectiva y productividad.

#### **5. Abstract**

In the research entitled: Internal communication and labor productivity of the administrative staff of the national agricultural health service - La Molina, 2017, the general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and labor productivity of the administrative staff of the national health service agraria-La Molina 2017. The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the design of the research is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 103 administrative staff from the headquarters of the national agricultural health service headquarters La Molina and the Subdirectorate of Biological Control in Ate Vitarte, regimes 728 and 1057. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to students. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Crombach alpha was used, which went very high in both variables: 0.904 for the internal communication variable and 0.931 for the labor productivity variable. With reference to the general objective: To determine the relationship that exists between the internal communication and labor productivity of the administrative staff of the national agricultural health service-La Molina 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between internal communication and labor productivity. This is shown with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .732 \*\*).

#### **6. Keywords:**

Organizational communication, job satisfaction, effective communication and productivity

#### **7. Introducción:**

La Comunicación interna es la fuente de vida en las organizaciones. Para lograr un desempeño eficaz, los grupos necesitan mantener cierta forma de control

sobre los integrantes, estimularlos para que actúen, permitir la expresión emocional y tomar decisiones. (Robbins y Judge 2013 p 337).

La comunicación interna en la institución pública del servicio nacional de sanidad agraria dentro de la gestión administrativa moderna es deficiente debido a la falta del vínculo, efectividad e identidad del personal administrativo que labora en la institución.

Por consiguiente, se percibió la necesidad de realizar el presente estudio de investigación *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina - 2017* habiéndose encontrado una relación significativa entre las dos variables, quiere decir que si un colaborador cuenta con mayor comunicación interna tendrá mayor productividad laboral.

## 8. Metodología

El presente trabajo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de tipo básica ya que contribuye al conocimiento científico, al respecto se encontró que: “Dentro del enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se encuentra relacionada con el grado en que se aplique el diseño tal como fue preconcebido” (p, 136) De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre variables. Asimismo, Valderrama (2013), sustentó que el tipo de investigación es básica, porque precisamente estos fundamentos teóricos establecerán las bases teóricas y científicas gnoseológicas del marco teórico, posteriormente se plantean las hipótesis, para luego probarlas estadísticamente y contrastarlas con la problemática actual para llegar a las conclusiones.” (p. 164).

**Descriptivo correlacional:** Descriptivo. Hernández, (2010, p. 85). Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Correlacional: Hernández, (2010, p. 85). Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. **Diseño:** El presente estudio es de diseño no experimental, transversal. **Diseño no experimental:** Al respecto Hernández,

(2010, p. 151) sostiene que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”; **Diseño no experimentales transversales:** Es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al, 2010, p.151). **Población:** De acuerdo a Hernández, (2010, p. 174) la población es el conjunto de elementos que son posibles de ser analizados, dentro de una situación problemática. En este caso la población Nuestra población para la presenta investigación está conformada por un total de 103 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057, tanto de la sede central de servicio nacional de sanidad agraria en La Molina y la Sub Dirección de Control Biológico, ubicado en Ate Vitarte.

Según Hernández, (2010, p. 175). **Muestreo:** El muestreo empleado fue el aleatorio simple. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que: Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que: Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta.El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

## 9. Resultados:

La comunicación interna se relaciona con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017, con un Rho de Spearman de 0.732 significa que existe alta relación entre la comunicación interna y la productividad laboral. Además, según el nivel de significación  $p=0.000$  se considera altamente significativo, rechazando la hipótesis nula, aceptando la alterna concluyendo; que si existe relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria -La Molina, 2017.

## 10. Discusión:

El presente trabajo fue el reafirmar a un caso aplicado en la institución pública de servicio nacional de sanidad agraria, sobre la relación que existe, de acuerdo al estudio teórico realizado entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017.

La comunicación interna está relacionado significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017, según el coeficiente de correlación es de 0.732 indicando que existe correlación buena entre ambas variables, con un nivel de significancia, valor de  $p=0.000$  (sig. Bilateral), menor a un  $\alpha = 0.05$ ; lo cual nos permite afirmar que existe menos de un 5% de probabilidades de rechazar la hipótesis nula.

## 11. Conclusiones:

- En referencia a la hipótesis general existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.732 existiendo una alta relación entre las variables. Además, según el nivel de significación  $p=0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe una relación directa y significativa entre el vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional



de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.585 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

- Existe una relación directa y significativa entre la efectividad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.628 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe una relación directa y significativa entre la identidad de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.488 existiendo una relación moderada. Además, según el nivel de significación  $p=0.000<0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## 12. Referencias:

- Alva, R. (2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010*. Lima (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Barrantes, P., Chávez, G., y Romero, C. (2014). *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio generacional exitoso en empresas familiares: lineamientos generales*. Lima. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Barriga, M. (2014). *Sistema de Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Subsecretaría de Senplades, Zonal 3 Centro*. Ambato. (Tesis de maestría).

Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Tungurahua, Ecuador.

Bellido, P. (2013). *Relación entre Dedicación, Modalidad De Contratación, Categoría, Experiencia Docente y Productividad Académica en la Universidad Nacional Agraria La Molina*. La Molina. (Tesis de doctorado). Universidad de San Martín de Porras. Lima, Perú.

Benavides, C. (2012). *Calidad y Productividad en el sector Hotelero Andaluz*. Málaga. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga. Málaga, España.

Berceruelo, B. (Coord) (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. España: Wolters Kluwer.

Cabana, C. y Soriano, A. (2014). *Comunicar para transformar*. Madrid, Business Publishers Roundtable.

Cannice, M., Koont, H. y Wehrich, H. (2012). *Administración*. (14 edic). Editorial México DF: Mcgraw Hill Educacion.

Carvajal, L., Ormeño, J. y Valverde, M. (2014). *Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editorial Editex S.A

Caso, L. y Caso, S. (2016). *Productividad personal*. Editorial Colecciones Jóvic, Lima, Perú.

Cequea, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.

Cervera, A. L. (2015). *Comunicación total*. (5ta ed). Madrid: Esic Editorial.

Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el*

*fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos*. Ambato. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES-Ambato, Ecuador.

Gamba, J. (2015). *La Motivación y su relación con la productividad*. Santiago de Querétaro. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro. Santiago de Querétaro, México.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. Editorial Weihrich Heinz, México, D.F

Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. Loreto. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.

Novillo, A. E. (2016). *Influencia de la responsabilidad social corporativa (rsc), en factores de comunicación interna y sentido de pertenencia, como parte del clima organizacional*. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.

Obando, E. J. (2014). *La comunicación organizacional para la gestión política, y su incidencia en el ministerio de coordinación de la política y gobiernos autónomos descentralizados*. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Ozuna, N. (2012). *La Cultura Organizacional y su relación con la Productividad de una Institución Financiera*. México. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. México.

Pintada, B. y Sánchez, J. (2012). *Nuevas tendencias en comunicación interna*. Madrid: Esic Editorial

- Quiroz, V. (2013). *Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products*. Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador
- Reyes, J. (2012). *Las cuatro dimensiones de la Comunicación interna –Cuaderno 40 Centro de Estudios en Diseño y Comunicación (Ensayos)*. Universidad de Palermo. Buenos Aires, Argentina.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ta ed.). México: Litográfica Ingramex.
- Roca, S. V. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organización de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Sosa, J. A. y Arcila, C. (2013). *Manual de teoría de la Comunicación: Primera explicaciones*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Tagle, A. O, Paredes, J. R. e Ibérico, A. D. (2014). *Sistema de mejoramiento de la productividad en el casco estructural de la obra: “Nuevo hospital de Lima Este – Ate Vitarte”* (Tesis de maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú
- Tinta, J. (2012). *Diagnóstico de la Comunicación Interna en la Universidad Internacional SEK de la Ciudad de Quito*. Quito. (Tesis de maestría). Universidad de la Américas. Quito, Ecuador.
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima, Perú.
- Vaca, J. (2015). *Diseño de un Plan de Comunicación Interna y Clima Laboral de la*

*Dirección distrital del MIIES Ambato. Ambato (Tesis de maestría).*  
Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Tungurahua, Ecuador.

Valdez, C. (2012). *El sistema organizacional*. Lima: Universidad San Martín de Porres, Fondo Editorial

Vásquez, M. (2012). *Modelo de Gestión Organizacional para mejorar la Productividad Laboral en los colegios de La Zona Sur de Manabí*. Trujillo. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

## **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

Yo, Danitza Tomapasca Ulloa, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41036487, con el artículo titulado: “Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, mayo del 2017

Danitza Tomapasca Ulloa

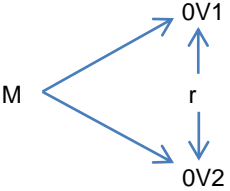
DNI 41036487

## Anexo 2. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
<b>TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA – LA MOLINA, AÑO 2017</b>						
<b>AUTOR: DANITZA TOMAPASCA ULLOA</b>						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Qué relación existe entre el Vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Efectividad de la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre el Vínculo de la comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la Efectividad de la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El Vínculo de la comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017.</p> <p>La efectividad de la Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del</p>	<b>Variable 1: Comunicación Interna</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			El vínculo	La Reciprocidad Desarrollo profesional Calidad de vida	1, 2 3 4,5,6 7,8,9	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Efectividad	Visión y misión Objetivos y metas Proyectos más importantes	10, 11, 12 13, 14, 15 16, 17, 18	
La identidad	Valores Cultura institucional Estrategias	19, 20, 21 22, 23, 24 25, 26, 27				
<b>Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o</b>			

<p>nacional de sanidad agraria- La Molina 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Identidad de la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017?</p>	<p>nacional de sanidad agraria- La Molina 2017</p> <p>Determinar la relación entre la Identidad de la Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017</p>	<p>personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017</p> <p>La identidad de la Comunicación interna se relaciona significativamente con la productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina 2017</p>	<p>Factores individuales</p> <p>Factores grupales</p> <p>Factores organizacionales</p>	<p>Participación</p> <p>Motivación</p> <p>Satisfacción en el trabajo</p> <p>Recreación</p> <p>Cohesión</p> <p>Conflicto</p> <p>Dirección</p> <p>Énfasis de logro</p> <p>Gestión de la información y la comunicación</p>	<p>1, 2 3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10, 11, 12</p> <p>13, 14, 15</p> <p>16, 17, 18</p> <p>19, 20, 21</p> <p>22, 23, 24</p> <p>25, 26, 27</p>	<p><b>rangos</b></p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = Casi nunca</p> <p>3 = A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5 = Siempre</p>
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b></p>			
<p><b>TIPO:</b></p> <p>El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Personal administrativo de la sede central del servicio nacional de sanidad agraria sede La Molina y la Subdirección de Control Biológico en Ate Vitarte, que hacen un total de 103 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b></p> <p>La muestra 82 personas administrativas del servicio nacional de sanidad agraria</p>	<p>Variable 1: <b>Comunicación interna: Instrumento:</b> Se aplicará un cuestionario</p> <p>Variable 2: <b>Productividad laboral Instrumento:</b> Se aplicará un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Danitza Tomapasca Ulloa</p>	<p><b>Para analizar cada una de las variables</b> se utilizará el programa SPSS versión 22. Asimismo, se obtendrá los porcentajes en tablas para presentar la distribución de los datos con sus respectivas figuras.</p> <p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesarán en el programa estadístico SPSS versión 22.0, donde elaboraremos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contratación de las hipótesis, utilizaremos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una</p>			



<p>estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149). En la presente investigación correlacional se aplicará el siguiente diseño:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra de Estudio</p> <p>O V1 : Comunicación interna</p> <p>O V2 : Productividad laboral</p> <p>r : Correlación</p> <p>m = Son las unidades muestrales que en este caso es el personal administrativo de la entidad.</p> <p>r = Es el coeficiente de correlación establecido para el estudio.</p>	<p><b>Muestreo</b></p> <p>El muestreo utilizado es probabilístico.</p>	<p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizará en este estudio será la encuesta.</p> <p><b>Escala de los instrumentos:</b></p> <p>Siempre: 5</p> <p>Casi siempre: 4</p> <p>A veces: 3</p> <p>Casi nunca: 2</p> <p>Nunca: 1</p>	<p>significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados serán obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 82 personas administrativas.</p>
---	--	--	--

### Anexo 3. Instrumentos

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA - LA MOLINA, AÑO 2017

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

**RECOMENDACIÓN:**

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

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

#### I. COMUNICACIÓN INTERNA

##### I.1. EL VÍNCULO

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

##### I.1.1.LA RECIPROCIDAD

1	Dialoga sobre las deficiencias laborales de su área de trabajo.					
2	Se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.					
3	Se entera oportunamente de los problemas existentes y las medidas que se van a tomar en situaciones de crisis.					

##### I.1.2. DESARROLLO PROFESIONAL

4	Recibe capacitación permanente en su área de trabajo.					
5	El trabajo que realiza permite que se desarrolle profesionalmente.					
6	La información que recibe de su jefe inmediato es relevante y relacionada con su área de trabajo.					

##### I.1.3. CALIDAD DE VIDA

7	Su trabajo contribuye a una buena calidad de vida.					
8	Cuenta con las Condiciones de Seguridad y Beneficios sociales que otorga la entidad.					
9	Cuenta con Oportunidad de Crecimiento Profesional en el trabajo que realiza.					

##### I.2. LA EFECTIVIDAD

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

##### I.2.1. VISION Y MISION

10	Conoce la visión y misión que cuenta la entidad.					
11	Se identifica con la misión y la visión de la entidad.					
12	La buena comunicación profesional contribuye a identificar con la misión y visión de la entidad.					

##### I.2.2. OBJETIVOS Y METAS

13	Conoce claramente los objetivos y metas de su área de trabajo.					
14	El logro de los objetivos es el resultado de una buena comunicación en equipo.					

15	La entidad dispone de un sistema que le permite verificar el cumplimiento de las metas definidas de Comunicación.					
----	---	--	--	--	--	--

### I.2.3. PROYETOS MÁS IMPORTANTES

16	Trabaja porque le permite realizar sus proyectos.					
17	Conoce los planes y proyectos anuales que cuenta la entidad.					
18	Conoce los proyectos o iniciativas de la entidad para mejorar la rentabilidad.					

### I.3. LA IDENTIDAD

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

#### I.3.1. VALORES

19	Conoce y entiende los valores de la entidad.					
20	Cultiva una educación con valores.					
21	Como trabajador es ejemplo de honestidad.					

#### I.3.2. CULTURA INSTITUCIONAL

22	La relación intercultural entre los colaboradores es positiva para el logro de los objetivos de la entidad.					
23	Los trabajadores están comprometidos con la cultura institucional.					
24	Se les comunica a los trabajadores sobre la cultura institucional de la entidad.					

#### I.3.3. ESTRATEGIAS

25	Está de acuerdo con las estrategias impuestas por su jefe inmediato.					
26	Elabora estrategias para el cumplimiento oportuno de sus actividades.					
27	La Comunicación interna mediante una estrategia organizada, ordenada, ayuda a cumplir sus actividades en el tiempo planificado.					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA - LA MOLINA, AÑO 2017**

**ESTIMADO COLEGA:** La información que nos proporcionará será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa la productividad laboral de su entidad, en forma objetiva y veraz respondiendo a las siguientes interrogantes en forma anónima.

**RECOMENDACIÓN:**

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

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

**II. PRODUCTIVIDAD LABORAL**

**II.1. FACTORES INDIVIDUALES**

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

**II.1.1. PARTICIPACION**

1	Participa en la definición de los objetivos del trabajo.					
2	Toma iniciativa y presenta aportes para mejorar las funciones en su trabajo.					
3	Su entidad promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.					

**II.1.2. MOTIVACION**

4	Utiliza diferentes tipos de motivación para lograr su desempeño con alto rendimiento.					
5	La entidad aplica algún tipo de medida disciplinaria cuando su desempeño se encuentra por debajo de las expectativas y competencias.					
6	Los directivos reconocen su desempeño laboral cuando cumple las metas asignadas.					

**II.1.3. SATISFACCION EN EL TRABAJO**

7	Se siente satisfecho por la labor que desempeña.					
8	El salario recibido está acorde al trabajo que realiza.					
9	Se siente satisfecho por el ritmo de trabajo a que está sometido.					

**II.2. FACTORES GRUPALES**

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

**II.2.1. RECREACION**

10	Su equipo de trabajo participa siempre en los eventos recreativos que realiza la entidad.					
11	Se entera oportunamente de los eventos programados por la entidad.					
12	Los eventos recreativos realizados por la entidad cubren las expectativas de los integrantes de su equipo de trabajo.					

**II.2.2. COHESION**

13	Hay coordinación para obtener el logro de los objetivos comunes de su equipo de trabajo.					
----	--	--	--	--	--	--

14	Está satisfecho con el equipo de trabajo al cual pertenece.					
15	Su jefe superior fortalece su trabajo en equipo.					

## II.2.3. CONFLICTO

16	El clima laboral de su área de trabajo contribuye al buen desempeño laboral.					
17	Cuando algún miembro del equipo está en conflicto, permanece neutral.					
18	Cuando se presentan problemas que están fuera del alcance de tu responsabilidad, consulta a su jefe inmediato, brindando diversas alternativas de solución.					

## II.3. FACTORES ORGANIZACIONALES

N°		1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

## II.3.1. DIRECCION

19	El jefe inmediato muestra preocupación para el buen desempeño de su trabajo.					
20	Generalmente todos aportan ideas para mejorar el desempeño laboral.					
21	El jefe superior resuelve oportunamente los problemas que se presentan en su área de trabajo.					

## II.3.2. ENFASIS DE LOGRO

22	El equipo define estrategias para lograr los objetivos.					
23	Las autoridades de su entidad comunican oportunamente a sus subordinados sobre el plan de trabajo para el logro de sus objetivos.					
24	Los trabajadores reconocen los logros de sus colegas.					

## II.3.3. GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

25	La entidad es eficiente en la gestión de la información y la comunicación					
26	La información es puesta a todos los niveles de la entidad					
27	Los recursos de información y comunicación están accesibles.					

## Anexo 4. Certificados de validez de contenido de los instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EL VINCULO</b>								
1	Dialoga sobre las deficiencias laborales de su área de trabajo	/		/		/		
2	Se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.	/		/		/		
3	Se entera oportunamente de los problemas existentes y las medidas que se van a tomar en situaciones de crisis.	/		/		/		
4	Recibe capacitación permanente en su área de trabajo.	/		/		/		
5	El trabajo que realiza permite que se desarrolle profesionalmente.	/		/		/		
6	La información que recibe de su jefe inmediato es relevante y relacionada con su área de trabajo.	/		/		/		
7	Su trabajo contribuye a una buena calidad de vida.	/		/		/		
8	Cuenta con las Condiciones de Seguridad y Beneficios sociales que otorga la entidad.	/		/		/		
9	Cuenta con Oportunidad de Crecimiento Profesional en el trabajo que realiza.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: LA EFECTIVIDAD</b>								
10	Conoce la visión y misión que cuenta la entidad.	/	No	/	No	/	No	
11	Se identifica con la misión y la visión de la entidad.	/		/		/		
12	La buena comunicación profesional contribuye a identificar con la misión y visión de la entidad.	/		/		/		
13	Conoce claramente los objetivos y metas de su área de trabajo.	/		/		/		
14	El logro de los objetivos es el resultado de una buena comunicación en equipo.	/		/		/		
15	La entidad dispone de un sistema que le permite verificar el cumplimiento de las metas definidas de Comunicación.	/		/		/		
16	Trabaja porque le permite realizar sus proyectos.	/		/		/		
17	Conoce los planes y proyectos anuales que cuenta la entidad.	/		/		/		
18	Conoce los proyectos o iniciativas de la entidad para mejorar la rentabilidad.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: LA IDENTIDAD</b>								
19	Conoce y entiende los valores de la entidad.	/	No	/	No	/	No	
20	Cultiva una educación con valores.	/		/		/		
21	Como trabajador es ejemplo de honestidad.	/		/		/		
22	La relación intercultural entre los colaboradores es positiva para el logro de los objetivos de la entidad.	/		/		/		
23	Los trabajadores están comprometidos con la cultura institucional.	/		/		/		
24	Se les comunica a los trabajadores sobre la cultura institucional de la entidad.	/		/		/		
25	Está de acuerdo con las estrategias impuestas por su jefe inmediato.	/		/		/		
26	Elabora estrategias para el cumplimiento oportuno de sus actividades.	/		/		/		
27	La Comunicación interna mediante una estrategia organizada, ordenada, ayuda a cumplir sus actividades en el tiempo planificado.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. TORNIQUE SUSANBAR JULIO..... DNI: 06971402.....

Especialidad del validador: ADMINISTRACION, GESTION PUBLICA.....

.....de.....del 201.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Julio Tornique Susanbar  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>								
1	Participa en la definición de los objetivos del trabajo.	/		/		/		
2	Toma iniciativa y presenta aportes para mejorar las funciones en su trabajo.	/		/		/		
3	Su entidad promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.	/		/		/		
4	Utiliza diferentes tipos de motivación para lograr su desempeño con alto rendimiento.	/		/		/		
5	La entidad aplica algún tipo de medida disciplinaria cuando su desempeño se encuentra por debajo de las expectativas y competencias.	/		/		/		
6	Los directivos reconocen su desempeño laboral cuando cumple las metas asignadas.	/		/		/		
7	Se siente satisfecho por la labor que desempeña.	/		/		/		
8	El salario recibido está acorde al trabajo que realiza.	/		/		/		
9	Se siente satisfecho por el ritmo de trabajo a que está sometido.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES GRUPALES</b>								
10	Su equipo de trabajo participa siempre en los eventos recreativos que realiza la entidad.	/		/		/		
11	Se entera oportunamente de los eventos programados por la entidad.	/		/		/		
12	Los eventos recreativos realizados por la entidad cubren las expectativas de los integrantes de su equipo de trabajo.	/		/		/		
13	Hay coordinación para obtener el logro de los objetivos comunes de su equipo de trabajo.	/		/		/		
14	Está satisfecho con el equipo de trabajo al cual pertenece.	/		/		/		
15	Su jefe superior fortalece su trabajo en equipo.	/		/		/		
16	El clima laboral de su área de trabajo contribuye al buen desempeño laboral.	/		/		/		
17	Cuando algún miembro del equipo está en conflicto, permanece neutral.	/		/		/		
18	Cuando se presentan problemas que están fuera del alcance de tu responsabilidad, consulta a su jefe inmediato, brindando diversas alternativas de solución.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES ORGANIZACIONALES</b>								
19	El jefe inmediato muestra preocupación para el buen desempeño de su trabajo.	/		/		/		
20	Generalmente todos aportan ideas para mejorar el desempeño laboral.	/		/		/		
21	El jefe superior resuelve oportunamente los problemas que se presentan en su área de trabajo.	/		/		/		
22	El equipo define estrategias para lograr los objetivos.	/		/		/		
23	Las autoridades de su entidad comunican oportunamente a sus subordinados sobre el plan de trabajo para el logro de sus objetivos.	/		/		/		
24	Los trabajadores reconocen los logros de sus colegas.	/		/		/		
25	La entidad es eficiente en la gestión de la información y la comunicación.	/		/		/		
26	La información es puesta a todos los niveles de la entidad.	/		/		/		
27	Los recursos de información y comunicación están accesibles.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  / Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. TORNIQUE SUSANIBAR JULIO ..... DNI: 0697/402 .....

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION, GESTION PUBLICA .....

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

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

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

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

  
-----  
Dr. Julio Tornique Susanibar  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EL VINCULO</b>								
1	Dialoga sobre las deficiencias laborales de su área de trabajo.	X		X		X		
2	Se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.	X		X		X		
3	Se entera oportunamente de los problemas existentes y las medidas que se van a tomar en situaciones de crisis.	X		X		X		
4	Recibe capacitación permanente en su área de trabajo.	X		X		X		
5	El trabajo que realiza permite que se desarrolle profesionalmente.	X		X		X		
6	La información que recibe de su jefe inmediato es relevante y relacionada con su área de trabajo.	X		X		X		
7	Su trabajo contribuye a una buena calidad de vida.	X		X		X		
8	Cuenta con las Condiciones de Seguridad y Beneficios sociales que otorga la entidad.	X		X		X		
9	Cuenta con Oportunidad de Crecimiento Profesional en el trabajo que realiza.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: LA EFECTIVIDAD</b>								
10	Conoce la visión y misión que cuenta la entidad.	X		X		X		
11	Se identifica con la misión y la visión de la entidad.	X		X		X		
12	La buena comunicación profesional contribuye a identificar con la misión y visión de la entidad.	X		X		X		
13	Conoce claramente los objetivos y metas de su área de trabajo.	X		X		X		
14	El logro de los objetivos es el resultado de una buena comunicación en equipo.	X		X		X		
15	La entidad dispone de un sistema que le permite verificar el cumplimiento de las metas definidas de Comunicación.	X		X		X		
16	Trabaja porque le permite realizar sus proyectos.	X		X		X		
17	Conoce los planes y proyectos anuales que cuenta la entidad.	X		X		X		
18	Conoce los proyectos o iniciativas de la entidad para mejorar la rentabilidad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: LA IDENTIDAD</b>								
19	Conoce y entiende los valores de la entidad.	X		X		X		
20	Cultiva una educación con valores.	X		X		X		
21	Como trabajador es ejemplo de honestidad.	X		X		X		
22	La relación intercultural entre los colaboradores es positiva para el logro de los objetivos de la entidad.	X		X		X		
23	Los trabajadores están comprometidos con la cultura institucional.	X		X		X		
24	Se les comunica a los trabajadores sobre la cultura institucional de la entidad.	X		X		X		
25	Está de acuerdo con las estrategias impuestas por su jefe inmediato.	X		X		X		
26	Elabora estrategias para el cumplimiento oportuno de sus actividades.	X		X		X		
27	La Comunicación interna mediante una estrategia organizada, ordenada, ayuda a cumplir sus actividades en el tiempo planificado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Huamán Quipe Seminario DNI: 10401571

Especialidad del evaluador: Estadística - Metodología

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

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

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

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

  
Dr. Seminario Quipe  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN  
A.C. 16221 - 01

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>								
1	Participa en la definición de los objetivos del trabajo.	X		X		X		
2	Toma iniciativa y presenta aportes para mejorar las funciones en su trabajo.	X		X		X		
3	Su entidad promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.	X		X		X		
4	Utiliza diferentes tipos de motivación para lograr su desempeño con alto rendimiento.	X		X		X		
5	La entidad aplica algún tipo de medida disciplinaria cuando su desempeño se encuentra por debajo de las expectativas y competencias.	X		X		X		
6	Los directivos reconocen su desempeño laboral cuando cumple las metas asignadas.	X		X		X		
7	Se siente satisfecho por la labor que desempeña.	X		X		X		
8	El salario recibido está acorde al trabajo que realiza.	X		X		X		
9	Se siente satisfecho por el ritmo de trabajo a que está sometido.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES GRUPALES</b>								
10	Su equipo de trabajo participa siempre en los eventos recreativos que realiza la entidad.	X		X		X		
11	Se entera oportunamente de los eventos programados por la entidad.	X		X		X		
12	Los eventos recreativos realizados por la entidad cubren las expectativas de los integrantes de su equipo de trabajo.	X		X		X		
13	Hay coordinación para obtener el logro de los objetivos comunes de su equipo de trabajo.	X		X		X		
14	Está satisfecho con el equipo de trabajo al cual pertenece.	X		X		X		
15	Su jefe superior fortalece su trabajo en equipo.	X		X		X		
16	El clima laboral de su área de trabajo contribuye al buen desempeño laboral.	X		X		X		
17	Cuando algún miembro del equipo está en conflicto, permanece neutral.	X		X		X		
18	Cuando se presentan problemas que están fuera del alcance de tu responsabilidad, consulta a su jefe inmediato, brindando diversas alternativas de solución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES ORGANIZACIONALES</b>								
19	El jefe inmediato muestra preocupación para el buen desempeño de su trabajo.	X		X		X		
20	Generalmente todos aportan ideas para mejorar el desempeño laboral.	X		X		X		
21	El jefe superior resuelve oportunamente los problemas que se presentan en su área de trabajo.	X		X		X		
22	El equipo define estrategias para lograr los objetivos.	X		X		X		
23	Las autoridades de su entidad comunican oportunamente a sus subordinados sobre el plan de trabajo para el logro de sus objetivos.	X		X		X		
24	Los trabajadores reconocen los logros de sus colegas.	X		X		X		
25	La entidad es eficiente en la gestión de la información y la comunicación	X		X		X		
26	La información es puesta a todos los niveles de la entidad	X		X		X		
27	Los recursos de información y comunicación están accesibles.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Huamán Quispe Seminario ..... DNI: 10401571

Especialidad del validador: Estadística - Metodología .....

.....de.....del 201.....

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

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

  
 -----  
 Dr. Seminario E. Huamán Quispe  
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN  
 N.º C. 46221 .....  
 -----  
 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EL VINCULO</b>							
1	Dialoga sobre las deficiencias laborales de su área de trabajo	✓		✓		✓		
2	Se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.	✓		✓		✓		
3	Se entera oportunamente de los problemas existentes y las medidas que se van a tomar en situaciones de crisis.	✓		✓		✓		
4	Recibe capacitación permanente en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
5	El trabajo que realiza permite que se desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
6	La información que recibe de su jefe inmediato es relevante y relacionada con su área de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Su trabajo contribuye a una buena calidad de vida.	✓		✓		✓		
8	Cuenta con las Condiciones de Seguridad y Beneficios sociales que otorga la entidad.	✓		✓		✓		
9	Cuenta con Oportunidad de Crecimiento Profesional en el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: LA EFECTIVIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Conoce la visión y misión que cuenta la entidad.	✓		✓		✓		
11	Se identifica con la misión y la visión de la entidad.	✓		✓		✓		
12	La buena comunicación profesional contribuye a identificar con la misión y visión de la entidad.	✓		✓		✓		
13	Conoce claramente los objetivos y metas de su área de trabajo.	✓		✓		✓		
14	El logro de los objetivos es el resultado de una buena comunicación en equipo.	✓		✓		✓		
15	La entidad dispone de un sistema que le permite verificar el cumplimiento de las metas definidas de Comunicación.	✓		✓		✓		
16	Trabaja porque le permite realizar sus proyectos.	✓		✓		✓		
17	Conoce los planes y proyectos anuales que cuenta la entidad.	✓		✓		✓		
18	Conoce los proyectos o iniciativas de la entidad para mejorar la rentabilidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: LA IDENTIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Conoce y entiende los valores de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Cultiva una educación con valores.	✓		✓		✓		
21	Como trabajador es ejemplo de honestidad.	✓		✓		✓		
22	La relación intercultural entre los colaboradores es positiva para el logro de los objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		
23	Los trabajadores están comprometidos con la cultura institucional.	✓		✓		✓		
24	Se les comunica a los trabajadores sobre la cultura institucional de la entidad.	✓		✓		✓		
25	Está de acuerdo con las estrategias impuestas por su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
26	Elabora estrategias para el cumplimiento oportuno de sus actividades.	✓		✓		✓		
27	La Comunicación interna mediante una estrategia organizada, ordenada, ayuda a cumplir sus actividades en el tiempo planificado.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015/23 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN. .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....



-----  
Dr. Freddy Ochoa Tataje  
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>								
1	Participa en la definición de los objetivos del trabajo.	✓		✓		✓		
2	Toma iniciativa y presenta aportes para mejorar las funciones en su trabajo.	✓		✓		✓		
3	Su entidad promueve la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
4	Utiliza diferentes tipos de motivación para lograr su desempeño con alto rendimiento.	✓		✓		✓		
5	La entidad aplica algún tipo de medida disciplinaria cuando su desempeño se encuentra por debajo de las expectativas y competencias.	✓		✓		✓		
6	Los directivos reconocen su desempeño laboral cuando cumple las metas asignadas.	✓		✓		✓		
7	Se siente satisfecho por la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
8	El salario recibido está acorde al trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
9	Se siente satisfecho por el ritmo de trabajo a que está sometido.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES GRUPALES</b>								
10	Su equipo de trabajo participa siempre en los eventos recreativos que realiza la entidad.	✓		✓		✓		
11	Se entera oportunamente de los eventos programados por la entidad.	✓		✓		✓		
12	Los eventos recreativos realizados por la entidad cubren las expectativas de los integrantes de su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Hay coordinación para obtener el logro de los objetivos comunes de su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Está satisfecho con el equipo de trabajo al cual pertenece.	✓		✓		✓		
15	Su jefe superior fortalece su trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
16	El clima laboral de su área de trabajo contribuye al buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
17	Cuando algún miembro del equipo está en conflicto, permanece neutral.	✓		✓		✓		
18	Cuando se presentan problemas que están fuera del alcance de tu responsabilidad, consulta a su jefe inmediato, brindando diversas alternativas de solución.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES ORGANIZACIONALES</b>								
19	El jefe inmediato muestra preocupación para el buen desempeño de su trabajo.	✓		✓		✓		
20	Generalmente todos aportan ideas para mejorar el desempeño laboral.	✓		✓		✓		
21	El jefe superior resuelve oportunamente los problemas que se presentan en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
22	El equipo define estrategias para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
23	Las autoridades de su entidad comunican oportunamente a sus subordinados sobre el plan de trabajo para el logro de sus objetivos.	✓		✓		✓		
24	Los trabajadores reconocen los logros de sus colegas.	✓		✓		✓		
25	La entidad es eficiente en la gestión de la información y la comunicación	✓		✓		✓		
26	La información es puesta a todos los niveles de la entidad	✓		✓		✓		
27	Los recursos de información y comunicación están accesibles.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 20.....



.....Dr. Freddy Ochoa Tataje.....

METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Constancia de autorización



PERU  
Ministerio de Agricultura y Riego



SENASA  
PERU

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 01 de Junio de 2017

**CARTA-0147-2017-MINAGRI-SENASA-OAD**

Señor  
**OSCAR LUIS CHACA RAMOS**  
Secretario Académico - Ate  
Universidad César Vallejo  
Presente.-

Asunto: Carta de presentación

Referencia: Carta P.031-2017 EPG-UCV ATE

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia, por la cual solicita autorización para que la **Sra. TOMAPASCA ULLOA DANITZA**, identificada con DNI N° 41036487 y código de matrícula N° 7000901353, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, pueda realizar Trabajo de Investigación (Tesis) "**Comunicación Interna y productividad laboral del Personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - La Molina, 2017**".

En atención a su pedido, se le autoriza, para que el mes de Junio del presente año, lleve a cabo las encuestas al personal administrativo que labora en la Sede Central del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA, esto con fines de estudio y sustento de su Trabajo de Investigación (Tesis), para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,





MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO  
Servicio Nacional de Sanidad Agraria  
Oficina de Administración

CFC ROBERTO ACOSTA GASTELU  
Director General

Av. La Molina N° 3525, La Molina - Lima  
T: (511) 313-3300  
www.senasa.gob.pe  
www.minagri.gob.pe



Trabajando para  
Todos los peruanos

**Anexo 6. Base de datos de la muestra - variable 1: Comunicación Interna**

COMUNICACIÓN INTERNA																												
N° ORDEN	DIMENSIONES																											TOTAL
	EL VINCULO									LA EFECTIVIDAD									LA IDENTIDAD									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	3	4	2	1	3	2	4	2	2	5	4	5	4	5	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	4	3	79
2	5	5	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	97
3	4	5	3	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	110
4	3	4	5	3	4	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	113
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	100
6	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	126
7	5	5	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	2	4	106
8	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	104
9	3	5	3	2	3	4	3	4	2	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	103
10	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	111
11	5	5	4	3	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	116
12	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	116
13	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	2	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	93
14	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	122
15	4	5	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	114
16	3	5	3	3	4	4	2	2	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	100
17	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	101
18	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	118
19	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	123
20	3	4	2	2	3	3	2	4	2	5	5	3	4	3	4	3	4	2	5	5	5	3	4	4	3	4	2	93
21	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	89
22	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	124

<b>23</b>	4	5	4	3	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	<b>104</b>
<b>24</b>	4	5	3	2	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	1	3	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	3	<b>101</b>
<b>25</b>	4	5	3	2	3	3	3	1	2	5	3	2	5	2	1	3	2	1	1	5	5	2	1	1	2	5	4	<b>76</b>
<b>26</b>	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	<b>100</b>
<b>27</b>	5	5	3	3	4	3	5	3	2	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5	<b>106</b>
<b>28</b>	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	<b>105</b>
<b>29</b>	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	<b>102</b>
<b>30</b>	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	<b>111</b>
<b>31</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	<b>114</b>
<b>32</b>	4	5	4	3	3	5	3	2	3	5	5	4	5	4	4	2	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	<b>103</b>
<b>33</b>	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	<b>127</b>
<b>34</b>	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	<b>120</b>
<b>35</b>	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	5	2	3	3	4	4	5	<b>105</b>
<b>36</b>	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	<b>102</b>
<b>37</b>	5	5	3	2	4	3	5	5	5	2	3	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	<b>106</b>
<b>38</b>	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	<b>110</b>
<b>39</b>	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	<b>99</b>
<b>40</b>	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	<b>102</b>
<b>41</b>	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	<b>112</b>
<b>42</b>	2	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	<b>105</b>
<b>43</b>	3	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	4	<b>92</b>
<b>44</b>	3	5	3	2	4	3	3	3	2	5	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	<b>85</b>
<b>45</b>	4	5	3	2	4	5	3	3	2	5	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	5	3	3	2	3	5	3	<b>90</b>
<b>46</b>	5	5	5	2	2	2	3	4	1	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	2	5	5	2	4	5	<b>99</b>
<b>47</b>	3	5	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	1	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	<b>90</b>
<b>48</b>	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>121</b>
<b>49</b>	3	5	2	2	3	3	1	3	2	5	3	3	5	2	3	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	5	5	<b>83</b>

<b>50</b>	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>98</b>
<b>51</b>	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>129</b>
<b>52</b>	3	5	3	1	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	5	5	3	3	2	3	4	4	<b>83</b>
<b>53</b>	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	<b>107</b>
<b>54</b>	3	5	3	2	4	4	3	3	1	1	1	1	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	4	2	3	5	3	<b>87</b>
<b>55</b>	4	5	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	3	5	5	3	4	3	5	5	4	<b>97</b>
<b>56</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	<b>105</b>
<b>57</b>	3	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	<b>113</b>
<b>58</b>	2	4	3	2	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	5	<b>90</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>108</b>
<b>60</b>	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	<b>102</b>
<b>61</b>	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	<b>112</b>
<b>62</b>	2	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	<b>105</b>
<b>63</b>	3	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	3	4	<b>92</b>
<b>64</b>	3	5	3	2	4	3	3	3	2	5	4	3	4	2	2	3	3	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	<b>85</b>
<b>65</b>	4	5	3	2	4	5	3	3	2	5	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	5	3	3	2	3	5	3	<b>90</b>
<b>66</b>	5	5	5	2	2	2	3	4	1	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	2	5	5	2	4	5	<b>99</b>
<b>67</b>	3	5	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	1	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	4	4	<b>90</b>
<b>68</b>	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>121</b>
<b>69</b>	3	5	2	2	3	3	1	3	2	5	3	3	5	2	3	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	5	5	<b>83</b>
<b>70</b>	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	<b>98</b>
<b>71</b>	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>129</b>
<b>72</b>	3	5	3	1	4	3	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	5	5	3	3	2	3	4	4	<b>83</b>
<b>73</b>	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	<b>107</b>
<b>74</b>	3	5	3	2	4	4	3	3	1	1	1	1	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	4	2	3	5	3	<b>87</b>
<b>75</b>	4	5	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	3	5	5	3	4	3	5	5	4	<b>97</b>
<b>76</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	<b>105</b>

<b>77</b>	3	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	<b>113</b>
<b>78</b>	2	4	3	2	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	5	<b>90</b>
<b>79</b>	4	5	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	3	5	5	3	4	3	5	5	4	<b>97</b>
<b>80</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	<b>105</b>
<b>81</b>	3	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	<b>113</b>
<b>82</b>	2	4	3	2	3	4	3	2	2	5	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	5	<b>90</b>

**Base de datos de la variable 2: Productividad laboral**

PRODUCTIVIDAD LABORAL																												
N° ORDEN	DIMENSIONES																											
	FACTORES INDIVIDUALES									FACTORES GRUPALES									FACTORES ORGANIZACIONALES									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	1	3	1	3	5	1	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	3	57
2	2	3	1	4	5	2	4	1	4	3	2	1	4	3	1	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	80
3	5	5	4	4	3	4	5	1	4	4	4	4	4	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3	87
4	3	4	4	4	1	4	3	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	104
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	103
6	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	122
7	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	93
8	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	88
9	3	4	3	5	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	94
10	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	103
11	3	5	3	5	2	5	5	1	5	3	4	3	5	5	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	100
12	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	104
13	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	74
14	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	109
15	4	4	3	5	5	5	5	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	1	3	111
16	4	4	3	4	3	3	5	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	89
17	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	92
18	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	94
19	3	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	100
20	4	4	2	2	3	3	4	1	3	5	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	81
21	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	86

<b>22</b>	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	<b>120</b>
<b>23</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	<b>102</b>
<b>24</b>	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	<b>87</b>	
<b>25</b>	4	3	1	3	2	1	3	1	1	4	2	3	3	2	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	<b>61</b>	
<b>26</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	<b>88</b>	
<b>27</b>	3	4	3	4	2	1	5	3	5	1	3	2	3	3	2	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>87</b>	
<b>28</b>	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	<b>92</b>	
<b>29</b>	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	<b>105</b>	
<b>30</b>	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	<b>102</b>	
<b>31</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	<b>96</b>	
<b>32</b>	3	4	2	3	3	3	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	<b>104</b>	
<b>33</b>	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	1	4	5	5	<b>103</b>	
<b>34</b>	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>119</b>	
<b>35</b>	4	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	<b>99</b>	
<b>36</b>	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	<b>97</b>	
<b>37</b>	4	4	3	4	2	4	5	1	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	<b>91</b>	
<b>38</b>	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>105</b>	
<b>39</b>	5	5	3	4	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	<b>89</b>	
<b>40</b>	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	4	5	3	<b>87</b>	
<b>41</b>	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>107</b>	
<b>42</b>	3	4	3	4	3	1	5	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	5	3	2	2	1	2	2	3	2	2	<b>79</b>	
<b>43</b>	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	<b>84</b>	
<b>44</b>	4	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	<b>71</b>	
<b>45</b>	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	2	3	2	2	2	<b>84</b>	
<b>46</b>	5	5	2	5	2	2	5	2	3	3	4	2	5	5	2	5	1	5	2	5	2	5	1	1	2	2	1	<b>84</b>	
<b>47</b>	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	<b>74</b>	
<b>48</b>	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	<b>118</b>	



49	2	5	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	5	5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	62	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	93	
51	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	128	
52	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	79	
53	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	92
54	3	4	3	4	5	1	2	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	99	
55	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	2	3	98	
56	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
57	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	106	
58	3	2	4	2	2	1	3	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	2	1	1	1	74	
59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
60	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	4	5	3	87	
61	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	107	
62	3	4	3	4	3	1	5	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	5	3	2	2	1	2	2	3	2	2	79	
63	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	84	
64	4	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	71	
65	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	2	3	2	2	2	84	
66	5	5	2	5	2	2	5	2	3	3	4	2	5	5	2	5	1	5	2	5	2	5	1	1	2	2	1	84	
67	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	74	
68	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	118	
69	2	5	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	5	5	1	2	1	1	1	1	2	2	2	62	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	93	
71	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	128	
72	2	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	79	
73	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	92
74	3	4	3	4	5	1	2	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	99
75	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	2	3	98	

<b>76</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>83</b>
<b>77</b>	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	<b>106</b>	
<b>78</b>	3	2	4	2	2	1	3	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	2	1	1	1	<b>74</b>	
<b>79</b>	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	2	3	<b>98</b>	
<b>80</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>83</b>	
<b>81</b>	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	<b>106</b>	
<b>82</b>	3	2	4	2	2	1	3	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	2	1	1	1	<b>74</b>	

### Anexo 7. Prints de resultados

*Grado de correlación y nivel de significación entre comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,732	,056	9,621	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,732	,056	9,619	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

*Grado de correlación y nivel de significación entre el vínculo y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.*

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,576	,066	6,296	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,585	,066	6,453	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

*Grado de correlación y nivel de significación entre la efectividad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

#### Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,617	,058	7,018	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,628	,058	7,212	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

*Grado de correlación y nivel de significación entre la identidad y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,481	,083	4,907	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,488	,084	5,003	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		82			

Fuente: Valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS Ver. 22

## Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017"** del estudiante **Danitza Tomapasca Ulloa**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2017.

---

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Es seguro | <https://www.turnitin.com/dv?s=1&o=822116210&u=1050027548&lang=es&>

Probar el nuevo Feedback Studio

Investigación 2 | 1era entrega para el: 10-Abr-2017 | Roadmap | Trabajo 30 de 32

Originality | GradeMark | PeerMark

Comunicación interna y productividad  
POR DANITZA TOMAPASCA ULLOA

turnitin 22%  
SIMILAR DE 0



**Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
**Br. Danitza Tomapasca Ulloa**

**ASESOR:**  
**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**  
**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2017**

**Resumen de Coincidencias**

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

COINCIDENCIAS

1	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> fuente de Internet	2%
2	<a href="http://noticias.universia.es">noticias.universia.es</a> fuente de Internet	2%
3	<a href="http://www.preventionweb.net">www.preventionweb.net</a> fuente de Internet	2%
4	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	1%
5	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	1%
6	<a href="http://www.economia.umich...">www.economia.umich...</a> fuente de Internet	1%

PÁGINA: 1 DE 63

Versión solo texto de...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Tomayosa Ulloa, Danitza  
 D.N.I. : 41036498  
 Domicilio : Mz B lote 2, Asociación Barriada Lote Fite - La Molina  
 Teléfono : Fijo: 01978458 Móvil: 921619421  
 E-mail : danitzatu22@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
 Escuela : .....  
 Carrera : .....  
 Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA  
 Mención : GESTION PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (és) Apellidos y Nombres:

Tomayosa Ulloa, Danitza  
 Título de la tesis:  
Comunicación interna y productividad laboral del personal  
administrativo del Servicio nacional de sanidad Agraria - La Molina,  
2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha: 26 de setiembre de 2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TOMAPASCA ULLOA, DANITZA

INFORME TÍTULADO:

COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL

ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AERARIA - LA MOLINA, 2014.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 05 DE DICIEMBRE DE 2014.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE  
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC