



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación y Productividad en los módulos de  
atención al público en ESSALUD – Red Sabogal - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. César Augusto Cieza Alva  
Br. Alan Ernesto Mannucci Llave

**ASESOR:**

Dr. Miguel Sebastián Armesto Céspedes

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2014**

### **Declaración Jurada**

Yo, Alan Ernesto Mannucci Llave, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°07658842, con la tesis titulada "Comunicación y Productividad en los módulos de atención al público en ESSALUD – Red Sabogal – 2014", declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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 mí acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Jesús María, 19 de Julio del 2014

  
Alan Ernesto Mannucci Llave  
DNI 07658842

## Página del Jurado

---

Msc. Abner Chávez Leandro  
Presidente

---

Mgtr. Fernando Nolazco Labajos  
Secretario

---

Dr. Miguel Armesto Céspedes  
Vocal

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño dedicamos esta Tesis a nuestras esposas por su paciencia y comprensión, a nuestros hijos por su bondad y constante apoyo para lograr nuestros sueños e inspirarnos a ser mejores personas cada día, podemos decir que esta investigación lleva mucho de ustedes.

## **Agradecimiento**

Los Autores de la presente Tesis expresan su agradecimiento a los Ejecutivos y Trabajadores de EsSalud - Red Sabogal al brindarnos su apoyo para efectuar la presente investigación; asimismo a la plana Docente de la Universidad César Vallejo por impartirnos sus conocimientos para el logro de nuestras metas.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad Empresarial, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación titulado: “Comunicación y Productividad en los módulos de atención al público en EsSalud - Red Sabogal 2014”.

En este trabajo se describen los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación y la Productividad del personal que labora en los módulos de atención a los pacientes de EsSalud – Red Sabogal 2014, nuestra población estuvo conformada por 166 trabajadores o el universo que laboran entre las 24 sedes que conforman la Red Sabogal; el instrumento de medición fue validado por tres expertos en Investigación administrativa.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos, el primero denominado problema de investigación, en donde se da el planteamiento al problema, justificaciones, limitaciones, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema; el segundo capítulo versa cómo se fundamenta el marco teórico; en el tercer capítulo se plantean las hipótesis, variables y los componentes metodológicos; en el capítulo cuarto se presentan los resultados y la discusión del tema; finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores

## Índice

	Página
Declaración Jurada	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
1.1. Planteamiento del Problema	19
1.2. Formulación del Problema	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos	21
1.3. Justificación	22
1.3.1. Teórica	22
1.3.2. Metodológica	22
1.3.3. Práctica	23
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	23
1.5.1. Nacionales	23
1.5.2. Internacionales	26
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo General	28
1.6.2. Objetivos Específicos	29
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>30</b>
2.1 Bases teóricas de la Comunicación	31
2.1.1. Comunicación	31

2.1.2.	Funciones de la Comunicación	32
2.1.3.	Elementos de la Comunicación	33
2.1.4.	Barreras de la Comunicación	34
2.1.5.	Tipos de la Comunicación	41
2.1.6.	Dimensiones de la Comunicación	44
2.2.	Bases teóricas de la Productividad	51
2.2.1.	Productividad	51
2.2.2.	Componentes de la Productividad: Efectividad, Eficiencia y Eficacia	52
2.2.3.	Ciclos de la Productividad	54
2.2.4.	Importancia de la Productividad	57
2.2.5.	Dimensiones de la Productividad	58
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>		<b>71</b>
3.1.	Hipótesis	72
3.1.1.	Hipótesis General	72
3.1.2.	Hipótesis Específicas	72
3.2.	Variables	73
3.2.1.	Definición Conceptual de la Comunicación	73
3.2.2.	Definición Conceptual de la Productividad	73
3.2.3.	Definición Operacional y su Operacionalización de las Variables	74
3.3.	Metodología	78
3.3.1.	Tipo de Investigación	78
3.3.2.	Diseño de Investigación	79
3.4.	Población y muestra	80
3.5.	Método de Investigación	81
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
3.6.1.	Técnica de la encuesta	82
3.6.2.	Técnica del procesamiento de datos	83
3.6.3.	Técnica de la observación incidental	83
3.6.4.	Técnica de la recolección de datos	83
3.6.5.	Validez del instrumento	84



3.6.6. Confiabilidad del Instrumento	84
3.7. Método de análisis de datos	85
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>86</b>
4.1. Resultados Descriptivos – Distribución de frecuencias	87
4.2. Contrastación de Hipótesis	92
4.3. Discusión	98
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>102</b>
Conclusiones	103
Recomendaciones	104
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>106</b>
Referencias Bibliográficas	107
<b>ANEXOS</b>	<b>110</b>
Anexo 1 : Matriz de Consistencia	111
Anexo 2 : Base de datos de Variables Comunicación – Productividad	115
Anexo 3 : Análisis Estadísticos (Confiabilidad – Resultados)	125
Anexo 4 : Instrumento de Medición de Variables (Cuestionarios: Comunicación – Productividad)	132
Anexo 5 : Informe de Opinión de Expertos	145
Anexo 6 : Solicitud a EsSalud	159
Anexo 7 : Autorización EsSalud	162
Anexo 8 : Datas proporcionadas por EsSalud	164
a) Cuadro personal de módulos	165
b) Carta Circular a Directores	166
c) Carta jefatura de Módulos Sabogal	167
d) Correo a Directores EsSalud	168
e) Data Centros Asistenciales	169

## Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización Variable Comunicación	75
Tabla 2 Operacionalización Variable Productividad	77
Tabla 3 Data EsSalud – Red Sabogal	81
Tabla 4 Criterio de interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach para la Confiabilidad del Instrumento.	85
Tabla 5 Coeficiente Alfa de Cronbach según variable del instrumento de recolección de datos.	85
Tabla 6 Baremación de los puntajes directos en los niveles de Comunicación y Productividad en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	87
Tabla 7 Niveles de Comunicación de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014	88
Tabla 8 Niveles de las dimensiones de Comunicación de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	89

Tabla 9	90
Niveles de Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al Público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 10	91
Niveles de las dimensiones de Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 11	92
Relación entre Comunicación y Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 12	93
Coefficiente de correlación de Spearman entre Comunicación y Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud - Red. Sabogal 2014	
Tabla 13	93
Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 14	94
Coefficiente de correlación de Spearman entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014	
Tabla 15	95
Relación entre Comunicación Externa y Orientación al Cliente de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	

Tabla 16	96
Coeficiente de correlación de Spearman entre Comunicación Externa y Orientación al Cliente de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 17	96
Relación entre Herramientas de Comunicación e Innovación en el Desarrollo del Trabajo de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	
Tabla 18	97
Coeficiente de correlación de Spearman entre Herramientas de Comunicación e Innovación en el Desarrollo del Trabajo de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud – Red Sabogal 2014.	

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Esquema de la Investigación Correlacional	80
Figura 2 Niveles de Comunicación de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014	88
Figura 3 Niveles de las dimensiones Comunicación de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	89
Figura 4 Niveles de Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al Público en EsSalud Red Sabogal 2014	90
Figura 5 Niveles de las dimensiones Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.	91
Figura 6 Relación entre la Comunicación y Productividad de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014	92
Figura 7 Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014	94

Figura 8 95  
Relación entre Comunicación Externa y Orientación al Cliente de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud-Red Sabogal 2014.

Figura 9 97  
Relación entre Herramientas de Comunicación e Innovación en el desarrollo del trabajo de los trabajadores en los módulos de atención al público en EsSalud Red Sabogal 2014.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Comunicación y la Productividad en los Módulos de Atención al Público en EsSalud – Red Sabogal - 2014. Para ello se trabajó con toda su población. A los trabajadores se les aplicó una encuesta con 40 ítems.

Los resultados de estos instrumentos fueron procesados a través del Software estadístico SPSS (versión 20); se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman el cual determinó la correlación positiva de las variables. La población fue conformada por 166 trabajadores utilizando la escala de Likert en una encuesta, que es un tipo básico de investigación del nivel descriptivo-correlacional. La prueba de la hipótesis se realizó a través de la “r” de Spearman, que es una prueba no paramétrica cuyo valor expresa el grado y orientación de relación entre las dos variables.

Los resultados de la prueba de hipótesis de Spearman indica un valor de  $R_s=0.693$  y  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ ; por lo tanto existe correlación directa y significativa entre la Comunicación y la Productividad de los trabajadores en los Módulos de Atención al Público en EsSalud – Red Sabogal 2014

Palabras claves: Investigación, Comunicación, Productividad, Descriptivo, Correlacional.

## **Abstract**

This research general objective was to determine the relationship between communication and productivity in service modules the EsSalud - Sabogal network - public 2014. So we worked with its entire population. Workers applied a survey with 40 items.

The results of these instruments were processed through the Statistical Software SPSS (version20) through the correlation coefficient Spearman which determined the correlation positive variables. The population was comprised of 166 workers using the Likert scale in a survey, which is a basic type of the level descriptive-correlational research. The test of the hypothesis was made through the "r" of Spearman, which is nonparametric test whose value expresses the extent and orientation of relationship between two variables.

The Spearman hypothesis test results indicates a value of  $R_s = 0.693$  and  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ; Therefore there is significant and direct correlation between communication and productivity of workers in modules of caution to the public in EsSalud - Sabogal network 2014

Key words: Research, Communication, Productivity, Descriptive, Correlational.



## Introducción

El presente trabajo de investigación se origina en tratar de dar una respuesta a la principal problemática que tienen todos los asegurados de EsSalud, cuyo punto de partida se da en los módulos de atención al usuario. Información que no es ajena a la comunidad en pleno y menos aún a su Presidencia Ejecutiva, la cual ha buscado alternativas de darle solución últimamente.

La tesis plantea una hipótesis sustentada por sus marcos teóricos, antecedentes y cuenta como variables: Comunicación y la Productividad con sus respectivas dimensiones.

Dentro del ámbito de la comunicación hemos explorado sus interrelaciones entre el personal de los módulos de la Institución, con el público usuario y si cuentan con el soporte informático adecuado para agilizar sus procesos, a efectos que puedan comunicarse con calidad, calidez y eficiencia con los pacientes.

En lo que concierne a la productividad o la efectividad de EsSalud, hemos indagado si sus trabajadores se encuentran satisfechos con la labor que realizan, tienen una remuneración adecuada, son reconocidos, hay incentivos a la creatividad, para poder brindar un buen servicio de orientación a los usuarios.

Como fuente de información se han visitado 18 centros asistenciales, recopilando 160 encuestas con 40 preguntas referentes a la Comunicación y la Productividad, efectuadas a las trabajadoras cuyo 77.71% trabaja en la firma SAGEN Perú Work SAC; el 13.25% es personal Institucional y el 9.04% es un convenio con la Municipalidad de los Olivos.

La información citada tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los módulos de atención al público en EsSalud de la Red Sabogal-2014; estudio que se pone a la disposición de la Institución como un aporte a la búsqueda de alternativas de solución en beneficio de los usuarios.