



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ética, comunicación interna y rendimiento laboral en  
el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana  
Rebaza Flores”-Minsa. Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mgtr. Martha Aida Rodríguez Vargas

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

-----  
**Dr. Joaquín Vertiz Osores**  
**Presidente del Jurado**

-----  
**Dr. Noel Alca Zapata**  
**Secretario del Jurado**

-----  
**Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont**  
**Vocal del Jurado**

### **Dedicatoria**

A mis hijos Abel Alejandro y Sara Victoria, por ser mis fuentes de inspiraciones en el que hacer académico, y motivación, en el desarrollo humano trascendental.

### **Agradecimiento**

El agradecimiento de mi tesis es principalmente es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. A los catedráticos del Doctorado de Post grado por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Martha Aida Rodríguez Vargas, estudiante del Programa de Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08482339, con la tesis titulada “Ética, comunicación interna y rendimiento laboral en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”-Minsa. Lima. 2016, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 22 de Agosto del 2016

.....  
Firma  
Martha Aida Rodríguez Vargas  
DNI N° 08482339

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: *Ética, comunicación interna y rendimiento laboral en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”-Minsa. Lima. 2016*, con la finalidad de determinar la relación entre la *Ética, Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral* percibido en los usuarios del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## **Introducción**

La tesis titulada “Ética, comunicación interna y rendimiento laboral en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”-Minsa .Lima. 2016, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación.

En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y tres específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis.

En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y tres específicos siempre considerando las tres variables del tema de la investigación, además se hicieron una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue básico y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. La población se delimito a 60 Médicos Rehabilitadores del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”. Minsa. Lima. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis de datos.

En el tercer capítulo se describió los niveles de los resultados de las diferentes variables a través de tablas y figuras, y asimismo se elaboró la contrastación de hipótesis.

En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio.

Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio.

Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los apéndices correspondientes.

La autora



**Índice de contenido**

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
 <b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	18
1.2 Antecedentes	19
1.3 Bases Teóricas y Fundamentación Científica	24
1.4 Justificación	53
1.5 Problema	56
1.6 Hipótesis	61
1.7 Objetivos	63

<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	65
2.2 Operacionalización de variables	66
2.3 Metodología	67
2.4 Tipo de estudio	67
2.5 Diseño	69
2.6 Población, muestra y muestreo	70
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
2.8 Métodos de análisis de datos	74
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	81
3.2 Contrastación de hipótesis	87
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	94
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	100
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	102
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	104
<b>Apéndices</b>	
1 Matriz de consistencia	113
2 Cuestionarios	115
3 Base de datos	124
4 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	132
5 Artículo científico	180

### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1:	Operacionalización de la variable Ética	66
Tabla 2:	Operacionalización de la variable Comunicación Interna.	66
Tabla 3:	Operacionalización de la variable Rendimiento Laboral	67
Tabla 4:	Cuadro de Validadores	76
Tabla 5:	Confiabilidad Cuestionario de Ética	77
Tabla 6:	Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna	78
Tabla 7:	Confiabilidad Cuestionario de Rendimiento Laboral	79
Tabla 8:	Niveles de la Ética	81
Tabla 9:	Niveles de la Comunicación Interna	82
Tabla 10:	Niveles del Rendimiento Laboral	83
Tabla 11:	Niveles de la Dimensión de Clima Organizacional del Rendimiento Laboral	84
Tabla 12:	Niveles de la Motivación Laboral del Rendimiento Laboral	85
Tabla 13:	Niveles de la Satisfacción Laboral del Rendimiento Laboral	86
Tabla 14:	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo HG.	87
Tabla 15:	Resumen del modelo HG	87
Tabla 16:	Variables en la ecuación HG	88
Tabla 17:	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. SH1	89
Tabla 18:	Resumen del modelo. SH1.	89
Tabla 19:	Variables en la ecuación. SH1	89

Tabla 20:	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo.SH2	90
Tabla 21:	Resumen del modelo. SH2	91
Tabla 22:	Variabes en la ecuación SH2	91
Tabla 23:	Pruebas ómnibus sobre los coeficientes del modelo. SH3	92
Tabla 24:	Resumen del modelo. SH3.	93
Tabla 25:	Variable en la ecuación SH3	93

**Lista de figuras**

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Niveles de la Ética	81
<b>Figura 2:</b> Niveles de la Comunicación Interna	82
<b>Figura 3:</b> Nivele porcentual de médicos según Rendimiento Laboral	83
<b>Figura 4:</b> Niveles de la dimensión Clima Organizacional del Rendimiento Laboral.	84
<b>Figura 5:</b> Niveles de la dimensión Motivación Laboral del Rendimiento Laboral.	85
<b>Figura 6:</b> Niveles de la dimensión Satisfacción Laboral del Rendimiento Laboral.	86

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Ética, comunicación interna y rendimiento laboral en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”-Minsa. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 60 Médicos Rehabilitadores del Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”. Minsa, la muestra censal considero al mismo número de la población en las cuales se han estudiado las variables: Ética, comunicación interna y rendimiento laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel causal de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre ética de Pérez y Pérez, de 44 preguntas, el Cuestionario de Comunicación Interna, de GF Asesores de 34 preguntas, el cuestionario de rendimiento Laboral, de Cai (Capital Associates Industries, Inc.), de 32 preguntas, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación existente entre la ética, la comunicación interna y el rendimiento laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el resultado de Como  $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y por lo tanto con un nivel de significancia del 5% se concluye que el modelo de regresión logística estimado entre el Rendimiento Laboral frente a la Ética y La Comunicación Interna es significativo, es decir que las variables independientes explican o influyen significativamente en la variable dependiente.

**Palabras clave:** Ética, Comunicación Interna y Rendimiento Laboral.

## Abstract

This research was general objective to determine the relationship between ethics, internal communication and work performance at the National Institute of Rehabilitation "Dra. Adriana Flores Rebaza "Minsa .Lima. 2016.

The population or population of interest in this research consisted of 60 Rehabilitadores National Medical Rehabilitation Institute "Dr. Rebaza Adriana Flores ". The census shows consider the same number of the population which have been studied variables: Ethics, internal communication and work performance. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire on ethics Perez y Perez, 44 questions, the questionnaire Internal Communication , GF advisers 44 questions, the questionnaire work performance, Cai (Capital Associates Industries, Inc.), 32 questions, all with Likert scale, which provided information about that relationship between perceived quality and transparency, in its various dimensions; The results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that the result of Como  $p\text{-value} = 0.00 < 0.05$ ,  $H_0$  is rejected and therefore a significance level of 5% is concluded that the model estimated logistic regression between Performance labor versus the Ethics and Internal Communication is significant, in the independent variables explain or significantly influence the dependent variable.

**Keywords:** Ethics, Internal Communication and Work Performance.

## Sommario

Questa ricerca è stato progettato per determinare la relazione complessiva tra etica, comunicazione interna e le prestazioni di lavoro presso l'Istituto Nazionale di Riabilitazione "Dra. Adriana Flores Rebaza "MINSA. Lima. 2016.

Popolazione o di interesse universo in questa ricerca consisteva di 60 medici di riabilitazione dell'Istituto Nazionale di riabilitazione "Dra. Adriana Flores Rebaza". MoH, il censimento mostra considerare lo stesso numero di popolazione che sono state studiate Variabili: Etica, Comunicazione e prestazioni interne del Lavoro. Il metodo utilizzato nella ricerca è stato l'ipotetico-deduttivo. Questa ricerca utilizzato per la progettazione scopo di correlazione Corte transeccional livello non Sperimentale, che ha raccolto le informazioni in un determinato periodo, che è stato sviluppato applicando il questionario Etico Perez y Perez, 44 domande, il questionario Comunicazione Interna, consulenti GF 44 domande, le prestazioni di lavoro questionario, Cai (Capital Associates Industries, Inc.), 32 domande, tutte con Likert Scale, che ha fornito le informazioni circa il rapporto esistente tra la qualità percepita e la trasparenza nella loro diverse dimensioni; i cui risultati sono presentati grafica e testuale.

La ricerca ha concluso che non vi è prova significativa a dire che il risultato di Como valori di  $p^* = 0.00 < 0.05$ ,  $H_0$  viene rifiutata e quindi con un livello di significatività del 5%, si conclude che il modello di regressione logistica Caro tra prestazioni del lavoro contro la comunicazione etica e interna è significativo, vale a dire che spiegano la variabilità indipendente o influenzare in modo significativo la variabile dipendente.

**Parole chiave:** Etica della comunicazione interna e delle prestazioni del process