



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima. 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ayala Mimbela, Deniss Giovanna (ORCID: 0000-0002-8542-1431)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, a mis hijos Christian y Joaquín y a mi esposo por su paciencia y apoyo.

Agradecimiento

A mí misma porque pensé que no lo lograría, a mi familia por su soporte, a la Universidad Cesar Vallejo por brindar los medios para hacerlo posible y a mi centro laboral por darme las facilidades.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Tablas..... | v |
| RESUMEN..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEORICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 8 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 8 |
| 3.1.1. Tipo de Investigación | 8 |
| 3.1.2 Diseño de Investigación..... | 8 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 8 |
| 3.3 Población muestra, muestreo y unidad de análisis | 10 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 11 |
| 3.5 Procedimientos | 12 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 12 |
| 3.7 Aspectos Éticos | 12 |
| IV. RESULTADOS | 14 |
| V. DISCUSIÓN | 15 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 17 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 18 |
| REFERENCIAS | 19 |
| ANEXOS..... | 24 |

Índice de Tablas

Tabla 1: Comunicación con jefes

Tabla 2: Mejor Desempeño

Tabla 3: Plan de Comunicación

Tabla 4: Clima Institucional

Tabla 5: Comunicación con Ciudadanos

Tabla 6: Cantidad de Información

Tabla 7: Comunicación Organizacional

Tabla 8: Trato Cordial

Tabla 9: Comunicación Interpersonal

Tabla 10: Toma de Decisiones

Tabla 11: Medios Formales

Tabla 12: Actividades

Tabla 13: Uso de Recursos

Tabla 14: Comunicación Eficaz

Tabla 15: Resolución de Problemas

Tabla 16: Manejo de Recursos

Tabla 17: Manejo de Tiempos

Tabla 18: Ambiente Laboral

Tabla 19: Cumplimiento de Metas

Tabla 20: Capacitaciones

Tabla 21: Correlación de Variable 1 y Variable 2

Tabla 22: Correlación de Variable 2 y Dimensión 1 de la variable 1

Tabla 23: Correlación de Variable 2 y Dimensión 2 de la variable 1

Tabla 24: Correlación de Variable 2 y Dimensión 3 de la variable 1

Índice de Gráficos

- Gráfico 1: Histograma Comunicación con jefes
- Gráfico 2: Histograma Mejor Desempeño
- Gráfico 3: Histograma Plan de Comunicación
- Gráfico 4: Histograma Clima Institucional
- Gráfico 5: Histograma Comunicación con Ciudadanos
- Gráfico 6: Histograma Cantidad de Información
- Gráfico 7: Histograma Comunicación Organizacional
- Gráfico 8: Histograma Trato Cordial
- Gráfico 9: Histograma Comunicación Interpersonal
- Gráfico 10: Histograma Toma de Decisiones
- Gráfico 11: Histograma Medios Formales
- Gráfico 12: Histograma Actividades
- Gráfico 13: Histograma Uso de Recursos
- Gráfico 14: Histograma Comunicación Eficaz
- Gráfico 15: Histograma Resolución de Problemas
- Gráfico 16: Histograma Manejo de Recursos
- Gráfico 17: Histograma Manejo de Tiempos
- Gráfico 18: Histograma Ambiente Laboral
- Gráfico 19: Histograma Cumplimiento de Metas
- Gráfico 20: Histograma Capacitaciones

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de la Comunicación y La Productividad Laboral en la institución materia de este estudio. La metodología con la cual se trabajó fue descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, empleando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 preguntas. La muestra se determinó a través de un muestreo aleatorio simple que determinó la participación de 32 colaboradores. Se concluyó una alta relación de las variables mencionadas en un 74.8% y con una correlación significativa de <0.01 , con lo cual se dio valor a la hipótesis H1 y refutándose la hipótesis nula H0: así como también se concluyó que los indicadores de comunicación interna y personal si tienen inferencia alta en la productividad laboral mientras que la comunicación externa solo tiene una inferencia moderada.

Palabras claves: comunicación, productividad, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Communication Management and Labor Productivity in the institution that is the subject of this study. The methodology with which we worked was descriptive correlational with a quantitative approach, using the survey technique and as an instrument a questionnaire with 20 questions. The sample was determined through a simple random sampling that determined the participation of 32 collaborators. A high relation of the mentioned variables was concluded in 74.8% and with a significant correlation of <0.01 , which gave value to the hypothesis H1 and refuting the null hypothesis H0: as well as it was concluded that the internal communication indicators and personal if they have a high inference in labor productivity while external communication only has a moderate inference.

Keywords: communication, productivity, effectiveness, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación desde sus inicios ha sido un instrumento indispensable para el desarrollo de la raza humana, con ella encontramos la forma de transmitir sensaciones, ideales, pensamientos y la forma de como vemos y entendemos el mundo.

Al usar la comunicación a través del lenguaje nos permite interactuar y relacionarnos con otras especies haciendo que se generen diversos comportamientos y se produzca un entendimiento necesario para alcanzar objetivos que nos unen a una determinada organización o grupo.

Precisamente la comunicación tiene la capacidad de enviar y generar información lo que la convierte en un ingrediente vital de todos los procesos humanos y también en la administración de organizaciones.

En la actualidad en la que vivimos la comunicación cumple un papel preponderante ya que sin ella no podríamos estar enterados de lo que sucede en otros países o sociedades, la pandemia por la que atraviesa el mundo ha obligado a los medios de comunicación a transmitir información en tiempo real para que de alguna manera los países puedan tomar decisiones importantes respecto al control de la pandemia.

Otros ven la comunicación como una forma de generar ingresos ya que en la actualidad las plataformas o redes sociales se han monetizado y en muchos casos dependiendo del contenido y cantidad de suscriptores generan ganancias.

Cualquiera sea el fin de la comunicación es una actividad indispensable en el desarrollo de la sociedad, la economía sin ella no hay intercambio de ideas o pensamientos lo que no nos permitirá crecer como sociedad.

A nivel mundial basándonos en la teoría Humanista de Elton Mayo elabora esta teoría en el año 1932 desde una mirada del comportamiento en base a las relaciones humanas. Considera a los trabajadores como seres sociales, se interesa en las organizaciones considerándola como grupo de personas, delegación de autoridad, independencia del colaborador, el cargo, premios y sanciones,

definiéndolos como incentivos principales donde los resultados son la eficiencia esperada.

A nivel de América Latina José Carlos Lozano (1996) considera que la teoría de la Comunicación tiene fijado un rol preponderante en el resultado a los cuestionamientos e inclusive en la enunciación misma del estudio, pues la teoría es el punto de coincidencia o discrepancia de estudio de los métodos de comunicación desde las diversas corrientes y orientaciones como la psicología, sociología, filosofía, economía.

Es indispensable resaltar la importancia de la comunicación en los últimos años en las instituciones públicas en esta perspectiva se han venido desarrollando mejoras continuas en las técnicas de comunicación que respondan a un eficiente flujo de información. Era impensable años atrás considerar que las instituciones públicas puedan tener plataformas digitales de comunicación, donde den a conocer sus servicios o conversen en tiempo real con la ciudadanía, orientándolos en cómo realizar determinado trámite.

Una de las situaciones constantes que podemos observar en las diversas instituciones públicas es la deficiente productividad laboral, donde en muchas ocasiones es resultado de una inadecuada gestión de la comunicación, es por ello que esta exploración se planteó como objetivo encontrar la correlación y la significatividad entre las variables mencionadas

La gestión de la comunicación en toda institución debe responder a la realidad actual que está en constante cambio, con un nivel de comunicación participativa, con el compromiso de interesarse en sus colaboradores con la finalidad de otorgar igualdad, horizontalidad; emociones que motiven la comunicación y relación. La comunicación formal debe tener como objetivo llegar a los trabajadores reduciendo el efecto de la comunicación informal.

A nivel local el Reniec es una institución pública que tiene como misión la identificación de la ciudadanía, registrar los eventos de las personas que refieren a nacimiento, matrimonio o defunción, así como las modificaciones del estado civil, es parte de los organismos electorales y origina el uso de la identificación y certificación digital, con inserción social y enfoque intercultural.

Si consideramos la misión de la institución que es materia de esta investigación, la gestión de la Comunicación tiene que realizarse de manera óptima para que las áreas se encuentren informadas y puedan desplegar la información a la ciudadanía para que se mantengan al tanto y puedan acceder a los diversos servicios que otorga. Al aplicar una adecuada gestión de la comunicación esta originará que la productividad laboral se incremente ya que los trabajadores tendrán toda la información que requieren a la mano y de una fuente confiable lo que originaría brindar una atención de calidad a la ciudadanía que es el fin principal.

El área en la cual se aplica dicha investigación es la Gerencia de Imagen Institucional que es la encargada de brindar las actividades que ejecuta la Institución, como también de la atención de los Ciudadanos a través de la Línea de Orientación 0800-11-040, Buzón de Consultas Ciudadanos consultas@reniec.gob.pe y redes sociales como son Facebook RENIEC PERU, Instagram reniec_oficial y Twitter @ReniecPeru.

Problema General

¿De qué manera la gestión de la comunicación se relaciona con la productividad laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima 2020?

Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna para lograr una mejor productividad laboral?

¿De qué manera se relación la comunicación externa para aumentar su productividad laboral?

¿De qué manera la comunicación personal logra que el trabajador se identifique con la institución y en consecuencia aumente su productividad laboral?

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de la Comunicación y la productividad laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima. 2020.

Objetivos Específicos

Determinar la incidencia entre la comunicación externa en la productividad laboral del Registro Nacional de identificación y Estado Civil para aumentar su productividad.

Determinar la incidencia entre la comunicación interna en la eficiencia de la productividad laboral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Establecer la incidencia entre la comunicación personal en la productividad laboral del Registro Nacional de identificación y Estado Civil.

HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre la gestión de la comunicación y la productividad laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Hipótesis específicas:

La comunicación interna se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

La comunicación externa se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

La comunicación personal se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional

Mendoza (2014) en su investigación sobre Gestión de Comunicación Corporativa tuvo como objetivo proponer una serie de elementos que se engranen y permitan una guía para gestionar trabajos dirigidos a alcanzar un bien general, concluye que al realizar un tipo de gestión de comunicación corporativa interna permitirá que las actividades o funciones designadas se desarrollen con más eficiencia dando como resultado el cumplimiento de plazos.

Peraza (2018) en su tema Sistema De Gestión Comunicacional Para El Mejoramiento De La Comunicación Organizacional Interna y Formal Del Colegio Class IED Bogotá - Colombia consideró como objetivo elaborar una propuesta de comunicación organizacional en la institución, resaltando puntos fuertes y las alternativas que puede ofrecer ésta para optimizar los métodos de gestión educativa, concluyó que esta propuesta cedió la oportunidad de considerar la comunicación de manera más ordenada planteando mecanismos que aplicados en conjunto tienen un inferencia positiva en los métodos de gestión educativa.

Celada (2013) en su indagación Estrategia de Comunicación Interna tuvo como objetivo efectuar un plan de comunicación estratégica interna con el fin de generar identidad, el comportamiento de los trabajadores el cual los aliente y motive a crecer, por consecuencia mejore el desempeño laboral que fortifique las relaciones eficientemente entre los trabajadores de todo rango, que promueva y aumente una actitud de participación, cooperación y solidaridad, concluye proponer una estrategia que optimice la identidad de los trabajadores con su centro de trabajo, que puede desplegarse a los integrantes de la grupo universitario y teniendo como fin que esa identidad aumente la tendencia de pertenencia institucional y afianzar el ambiente laboral.

A nivel Nacional

Saldarriaga (2019) en su investigación referente a la Comunicación interna tuvo como fin establecer la correspondencia entre las variables mencionadas, empleó una investigación aplicada y de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional no experimental transversal. Su población fue compuesta por cuarenta colaboradores del lugar mencionado utilizando como técnica la encuesta para obtención de información y se manejó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los hallazgos establecieron que su primera variable comunicación interna tuvo correspondencia altamente significativa ($p < 0.01$) y en grado positivo fuerte ($r = 0.787$) con la variable satisfacción laboral.

Chilet (2019) en su investigación La Productividad laboral tuvo como fin tomar conocimiento del comportamiento de la productividad laboral según el lugar donde se labora de la institución mencionada, es una investigación de enfoque cualitativo, el procedimiento utilizado fue fenomenológico el cual es un procedimiento que se concentra en la subjetividad de los individuos, como ven el lugar donde realizan sus labores y de qué manera descifran la realidad. Empleó la entrevista como técnica y de forma individual, el instrumento utilizado para la obtención de información la cual fue una guía de entrevista semi estructurada fabricando preguntas anticipadamente ensayadas con el fin de crear flexibilidad a los consultados.

El estudio de información se realizó a través de la triangulación de información. Se ultimó que la conducta de la productividad laboral según el lugar donde se labora se dio sin efectuar los objetivos determinados, deficiente diversidad de recursos utilizables y los métodos eran mínimamente comprensibles ocasionando desconcierto y retraso en el momento de atender un requerimiento. Respecto al lugar donde se realizan las labores no se tuvo los ambientes físicos mínimos de comodidad del colaborador ocasionando bajo compromiso y desempeño.

Salvatierra (2019) en su investigación sobre Satisfacción laboral planteó como fin establecer el efecto de la satisfacción laboral sobre la productividad laboral. Se empleó como instrumento la encuesta para ambas variables. Se concluyó que existe fuerza significativa entre satisfacción laboral en la productividad laboral de los colaboradores del lugar mencionado, se afirma también que si de manera proporcional se incrementa la satisfacción laboral impactará de manera positiva en la productividad laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El estudio es de tipo Descriptivo explicativo y se trabajó sobre la realidad e interpretación de los hechos respecto a la Gestión de la Comunicación dentro de la institución mencionada, se realizó la recopilación y verificación de datos definidas en las interrogantes del cuestionario.

De tipo explicativo ya que explica la manera en que la variable independiente (Gestión de la Comunicación) influirá en la variable dependiente (Productividad Laboral). Ha permitido demostrar las causas de la situación determinada.

3.1.2 Diseño de Investigación

La presente investigación tiene un diseño aplicado no experimental con nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo teniendo como finalidad determinar la correspondencia entre las variables de la presente investigación, representadas en el diagrama indicado (Ver Anexo N°3)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de la Comunicación:

Definición Conceptual: Según Ramírez (2015) estrategias aplicadas por las instituciones con el fin primordial de potenciar la fluidez de la comunicación dentro de la institución, originando que cada colaborador pueda aumentar su participación, expresar su cuestionamiento, expresar lo que siente, vigilante por sus derechos, de tal manera que se logre una comunicación más horizontal y equitativa entre los integrantes de la institución.

Definición Operacional: Esta variable se valoró a través de un cuestionario de opinión que se obtuvo considerando las dimensiones.

Indicadores: Respecto a su primera dimensión comunicación externa se consideran los siguientes indicadores:

Comunicación interna con Gerente/Sub Gerentes.

Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño

Existencia de un plan de comunicación interna.

Comunicación interna que favorece el clima institucional.

Respecto a su segunda dimensión comunicación externa se han considerado los siguientes indicadores:

Comunicación adecuada con clientes / ciudadanos.

Mejorar de la cantidad de información que se emite.

Política de comunicación organizacional

Respecto a su tercera dimensión comunicación personal se han considerado los siguientes indicadores:

Trato cordial

Nivel óptimo de comunicación interpersonal

Inclusión en la toma de decisiones

Comunicación por medios formales

Variable 2: Productividad Laboral

Definición Conceptual: Eficiencia del uso de los recursos, medida por un índice global, responsabilidades de desempeño individuales y calificaciones de desempeño.

Definición Operacional: La Productividad Laboral se valoró mediante un cuestionario de opinión que se confeccionó tomando en cuenta las dimensiones.

Indicadores: Respecto a su primera dimensión Eficacia se han considerado los siguientes indicadores:

Al realizar las actividades.

En la utilización de recursos.

En la comunicación.

En la resolución de problemas.

Respecto a su segunda dimensión Eficiencia se han considerado los siguientes indicadores:

En el manejo de los recursos.

En el manejo de sus tiempos.

En el ambiente laboral.

En el cumplimiento de metas.

En las capacitaciones otorgadas.

Las variables de la presente investigación responden a la Teoría Humanista en la cual su representante Elton Mayo elabora esta teoría en el año 1932 desde una mirada del comportamiento en base a las relaciones humanas. Considera a los trabajadores como seres sociales, se interesa en las organizaciones considerándola como grupo de personas, delegación de autoridad, independencia del colaborador, el cargo, premios y sanciones, definiéndolos como incentivos principales donde los resultados son la eficiencia esperada.

Otra teoría que se ha considerado es la Neoclásica elaborada por Peter Drucker (1954) considera que la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Se basa también en enfoque teóricos como la comunicación interpersonal, dinámica de grupos, así como también determina que los objetivos de la organización están compuestos por los objetivos individuales de los trabajadores con los de la organización.

Con ambas variables se estructuró la matriz de operacionalización (Ver Anexo N°1)

3.3 Población muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población de estudio para este estudio está constituida de 35 trabajadores de la Gerencia de Imagen Institucional, los cuales están estratificados personal

Administrativo y del área de Orientación. Se ha excluido al Gerente y Sub Gerentes y que la presente investigación está dirigida al personal operativo.

Para Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), en su publicación que hace mención al método y muestreo en poblaciones que se pueden cuantificar para aplicación de encuestas, define a la población objetivo como el grupo del cual se interesa conocer una serie de características. Esta puede ser finita o infinita” (p. 19).

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para establecer la cantidad de personas que conformaran la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple mediante formula especifica (Ver Anexo N°2).

Muestra

Para la muestra se seleccionó a 32 trabajadores que pertenecen a la Gerencia de Imagen Institucional entre personal Administrativo y del área de Orientación con el método de muestreo aleatorio.

Para Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), Una muestra es una porción de unidades escogidas de la población a partir de uno o varios marcos (P.21)

Muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio simple en donde todos los integrantes de la población tienen la misma opción de ser elegidos en la muestra a excepción de los funcionarios del área en la institución en la cual se aplica dicho estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó la encuesta, que incluyeron preguntas dirigidas a las personas que participan en la investigación.

Instrumento

El instrumento utilizado es el Cuestionario que se ha elaborado con una lista de veinte preguntas donde se consideran las dimensiones e indicadores de las variables de la presente investigación con sus respectivas opciones (Ver Anexo N°4).

3.5 Procedimientos

En base a la matriz de consistencia (Ver Anexo N°5) se determinó la investigación de Enfoque Cuantitativo de diseño correlacional.

Se elaboraron los veinte enunciados que fueron parte del cuestionario lo cuales fueron revisados por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo obteniéndose una respuesta favorable por parte de ellos sin observaciones. (Ver Anexo N°6)

Se procedió a enviar la solicitud correspondiente a la institución para solicitar el permiso al Gerente de Imagen Institucional hoy Oficina de Prensa y Comunicaciones (Ver Anexo N°7) para la aplicación del cuestionario, obteniéndose respuesta positiva la cual se sustenta con la respuesta (Ver Anexo N°8)

Posteriormente se procedió a desplegar el enlace del formato Google a los colaboradores de la institución y se les orientó que es totalmente anónima y lo que se busca son respuestas reales sin temor a expresar su opinión. (Ver Anexo N°9)

El uso de este formato facilitó la obtención de respuestas ya que fue de manera virtual.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenida la totalidad de la muestra de la presente investigación se procedió con el cierre del formulario Google para que no se reciba más respuestas. Se descargó la información en Office Excel 2019 donde se muestran las diferentes respuestas marcadas con la valoración referida en la escala de Likert (Ver Anexo N°10), luego fue procesado en el programa IBM SPSS Statistics versión 25 donde se obtuvo el nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach 91.3% así como las correlaciones de las variables de la presente investigación (Ver Anexo N°11).

3.7 Aspectos Éticos

De conformidad con el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo la cual tiene como objetivo primordial fomentar investigaciones de manera íntegra y responsable, velando siempre porque se cumplan los estándares de rigor científico, así como de la propiedad intelectual.

Se cumplió con los parámetros de la investigación cuantitativa a su vez se mencionaron los autores con el fin de respetar la autoría bibliográfica. Se mantiene en reserva la identidad de los colaboradores que participaron en la encuesta. La originalidad del estudio se comprueba con la revisión del programa Turnitin (Ver Anexo N°12).

IV. RESULTADOS

Del desarrollo de la presente investigación se derivan los siguientes resultados (Ver Anexo N°11):

Considerando la hipótesis general se determinó que existe una correlación alta del 74.8% entre la Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral se determinó una alta relación significativa de las variables materia de investigación, lo que respalda la hipótesis general.

Respecto a la primera hipótesis específica se determinó una correlación moderada del 52.2% entre la comunicación externa en la productividad laboral, dicho resultado no respalda la hipótesis mencionada.

Respecto a la segunda hipótesis específica se determinó una alta correlación del 70% entre la comunicación interna en la productividad laboral, este resultado respalda la hipótesis planteada.

Respecto a la tercera hipótesis específica se determinó una alta correlación del 72.9% entre la comunicación personal en la productividad laboral, lo cual respalda de manera contundente la hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN

En la investigación desarrollada se halló una alta asociación entre la Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral lo que responde de manera positiva a la hipótesis general planteada.

Respecto a la dimensión comunicación interna y comunicación personal se encontró una alta asociación con la segunda variable productividad laboral lo que respalda las hipótesis específicas planteadas, situación que no ocurrió con la dimensión comunicación externa ya que se presentó una asociación moderada.

Mendoza (2014) en su estudio sobre Gestión de la Comunicación sostuvo que se debe proponer diversos elementos que encajen y produzcan una guía para realizar situaciones que permitan un bien general y determina que al realizarlo originará que las funciones o actividades se desarrollen con una alta eficiencia teniendo como consecuencia el cumplimiento de plazos.

Peraza (2018) en su investigación referente al Sistema de Gestión Comunicacional del centro educativo en mención propuso elaborar una alternativa de comunicación organizacional, resaltando las fortalezas y propone una comunicación de manera más ordenada concluyendo que tienen una influencia positiva.

Celada (2013) en su investigación Estrategia de Comunicación interna concuerda con estructurar un plan de comunicación estratégica interna de esta manera se generará identidad en los colaboradores que los motive a progresar y como consecuencia afectará de manera positiva al desempeño laboral abarcando ámbitos no solo laborales sino de participación, cooperación y solidaridad afianzando el ambiente laboral.

Saldarriaga (2019) en su estudio sobre Comunicación interna y la satisfacción laboral obtuvo una alta correspondencia significativa lo que se pudo también evidenciar en mi investigación.

Chilet (2019) en su estudio La Productividad Laboral se basó en conocer el comportamiento de esta variable según el lugar donde se realizan las labores ya que al tener recursos deficientes y desconocimiento en los métodos originaba retraso en la atención de los requerimientos, se refiere básicamente a los ambientes

físicos de trabajo básicos como es la comodidad o infraestructura adecuada, detalle que se ha encontrado en mi presente investigación donde aproximadamente el 68% está en desacuerdo respecto a la infraestructura que brinda la institución.

Salvatierra (2019) en su tema Satisfacción Laboral y Productividad laboral encontró fuerza significativa, concuerda en que conforme se aumente la satisfacción laboral tendrá incidencia positiva a la productividad laboral.

VI. CONCLUSIONES

Del presente estudio se detallan las siguientes conclusiones:

1.- De la presente investigación se comprobó que existe una alta relación entre la gestión de la comunicación y la productividad laboral lo que lleva a considerar que es un pilar importante en del desarrollo de las actividades dentro de la institución materia de esta investigación lo que tendrá como resultado un desempeño de calidad.

2.- De la presente investigación se obtuvo una incidencia moderada entre la comunicación externa y la productividad laboral lo cual no deja de ser importante ya que es parte de cómo nos percibe la ciudadanía como institución y la confianza que podemos generar.

3.- De la presente investigación se comprobó una alta incidencia entre la comunicación interna y la productividad laboral involucrando en este aspecto la comunicación entre en personal como con los jefes la cual se desarrolla de forma positiva lo que origina una óptima productividad.

4.- De la presente investigación se determinó una alta relación entre la comunicación personal y la productividad considerándose en este aspecto la comunicación que se da entre los trabajadores, trato cordial lo que fortalece la productividad y por ende el ambiente laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del estudio realizado se brindan las siguientes recomendaciones a tener en consideración:

Se recomienda continuar aplicando la comunicación horizontal entre los trabajadores y jefes (funcionarios) ya que un 78.1% porcentaje alto de los encuestados está de acuerdo la forma de comunicación que tienen con sus superiores lo que fortalece la productividad laboral y el clima institucional, así como mantener el despliegue de información sobre todas las actividades que se realizan.

Se recomienda incluir la opinión de los colaboradores en la toma de decisiones que involucren sus labores, escuchar sus ideas, sugerencias y de esa manera generar en ellos confianza en inclusión como parte del equipo de trabajo, un 52% no brindó respuesta positiva a la pregunta.

Se recomienda mejorar los recursos brindados por la institución a los colaboradores para mejorar su desempeño como recursos informáticos y de tecnología, una adecuada disposición de recursos tendrá como consecuencia una productividad laboral óptima.

Se recomienda mejorar la infraestructura para que los colaboradores cuenten con un ambiente cómodo para realizar sus labores lo que originará mejoras en su productividad laboral, mejorar los ambientes de trabajo lo cuales deben tener como eje principal la comodidad del trabajador y pueda desempeñar sus labores de una manera confortable.

REFERENCIAS

Apaza Ayquipa, S. M. (2018). Gestión de la Comunicación e Imagen Corporativa en Trabajadores de una Municipalidad de Ica, 2018.

Armijos, V., Costa, M., & Paladines, J. (2017). Uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión de la comunicación interna en el sector servicios del Ecuador. In Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI.

Bazán Tuesta, J. M. (2018). Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la Distribuidora Inversiones Ranevas año 2018.

Beatriz Muriel, H. (2016). P-Productividad laboral. INESAD book chapters, 1, 183-189.

Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Recuperado de: www.biblioises.com.ar/Contenido/300/300/Climalaboralenlaproductividad.pdf.

Cáceres, L. R. (2021). Productividad laboral y la integración económica centroamericana: el caso de El Salvador. Revista CEPAL.

Cárdenas Álvarez, C. E. (2017). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017.

Castro Enríquez, Y. M. (2021). Resiliencia y comunicación interna en docentes de un colegio, Pindal, 2020.

Canary, H.E., & McPhee, R.D. (Eds.). (2010). Communication and Organizational Knowledge: Contemporary Issues for Theory and Practice (1st ed.). Routledge

Celada, E. (2013). Estrategia de comunicación interna para la Universidad del Valle de Guatemala, Campus Altiplano (Doctoral dissertation, tesis de posgrado]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar).

Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú (No. 691). Working Paper.

Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@ ción, 9(1), 25-34.

Chilet Hidalgo, S. C. (2021). La productividad laboral según el ambiente de trabajo de la Dirección de Gestión y Financiamiento, OTASS, Lima–2019.

Civila, S. (2021). Manual de gestión de la comunicación corporativa. Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social" Disertaciones", 14(1), 1-2.

Cruz Ati, P. F. (2017). Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CÍA. LTDA (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud.).

D Apolo, V Báez, L Pauker, G Pasquel (2017): "Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica". Revista Latina de Comunicación Social, 72, pp. 521 a 539.

DEL CARMEN, M. V. A. GESTION DE LA COMUNICACION.

Durand Alvarez, L. E., & Romero Maita, R. F. (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo.

Escobedo Pinco, J. (2020). El teletrabajo y la productividad laboral en las empresas. Revisión sistemática de la literatura.

Flores Flores, E. (2018). Gestión comunicacional y reforma del servicio civil en la percepción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali, 2018.

Freijeiro, S. D. (2010). Técnicas de comunicación. Ideaspropias Editorial SL

Hernández Guerra, U. M., Márquez Marrero, J. L., Pérez Viña, V. M., & Rojas Valdés, A. (2021). Estrategia para la gestión de la comunicación institucional en función del desarrollo local. Cooperativismo y Desarrollo, 9(1), 155-178.

Hu Z. Teoría de Comunicación. Beijing: Editorial de la Universidad Qinghua; 2008; 105.

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área

metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Información tecnológica, 29(5), 175-186.

Jané Roca, P. (2017). La evaluación de la productividad del empleado público: El caso de la Administración de la Generalitat de Cataluña (2009-2014).

Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. Revista estudios económicos, 31(9), 9-31.

Lomas Púa, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017.

Lorenzo Gilvonio, E. P. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE–Lima, 2017.

Ivarez-Téllez, F. G. (2019). Manual de Gestión de la Comunicación Interna para la Universidad de Las Tunas. Innovación Tecnológica, 25, 1–13.

Mendoza, I. (2014). Modelo de gestión de comunicación corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santo Domingo de los Tsáchilas. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

Naupari Holguin, N. R., & Vásquez Fonseca, J. C. (2020). Productividad laboral de la Empresa Fundos del Sur SAC, Pisco, Paracas, 2020.

Peraza Gonzalez, M. R. (2018). Sistema de gestión comunicacional para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal del colegio Class IED.

Ponjuán, D. T., & Saladrigas, H. (2016). Diálogos interdisciplinarios posibles entre la Gestión de la Comunicación Institucional y la Gestión del Conocimiento. Prisma.com, (31), 33-53.

Ramírez Lozano, J. P. (2015). Gestión de la comunicación para el éxito del proyecto de mejora de la comprensión lectora "Leer es estar adelante" 2007-2013 de la Fundación del Banco BBVA Continental en la institución educativa pública N°126" Javier Pérez de Cuéllar", del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.

Riveros Balladares, P. D. (2016). Gestión de la comunicación interna en beneficio al clima laboral de la empresa MANIAGRO (Bachelor's thesis).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional. Pearson.

Roncal Caldas, K. M. (2018). La comunicación interna y la gestión educativa en la IE N 88227 "Pedro Pablo Atusparia", Nuevo Chimbote-2016.

Saladrigas MHM, Yang Y, Torres PD. Relación conceptual entre la gestión de la comunicación institucional y la gestión del conocimiento. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED). 2016;27(4):

Saldarriaga Díaz, J. M. (2020). Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019.

Salvatierra Martínez, E. M. (2019). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo-2019.

Sánchez Salazar, J. C. (2019). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018.

Sladogna, M. (2017). Productividad: Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. Recuperado el, 3.

Tamay Flores, A. C. (2021). Gestión del talento humano y su impacto en la productividad laboral del Gobierno Regional de La Libertad, 2020.

Tomapasca Ulloa, D. (2017). Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria-La Molina, 2017.

Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Mza., documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNC.

Túñez-López, M., Costa-Sánchez, C., & González, M. I. M. (2018). Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. Estudios sobre el mensaje periodístico, 24(1), 921.

Umaña, A. (2015). Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma% F1a-Angela.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%20F1a-Angela.pdf).

Vega, T. D. J. V., Balderas, V. V., Montiel, E. A., Córdova, L. E. B., & González, E. V. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad., 9(13), 129-153.

Vidal Gutiérrez, V. Y. (2017). La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016.

Vroom, V. (1964). Work and Motivation. John Wiley and Sons, New York, NY.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo 2: Calculo de la muestra poblacional

Anexo 3: Diagrama del Diseño de Investigación

Anexo 4: Matriz de instrumentos

Anexo 5: Matriz de Consistencia

Anexo 6: Ficha de validación de expertos

Anexo 7: Solicitud de autorización para aplicación de cuestionario

Anexo 8: Aprobación para aplicación de cuestionario

Anexo 9: Cuestionario aplicado en Google Form

Anexo 10: Respuestas obtenidas según variable 1 y 2

Anexo 11: Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

ANEXO N°1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|--|--|--|
| <p>Gestión de la Comunicación</p> <p>(Ramírez 2015)</p> | <p>Es el proceso de carácter estratégico desarrollado por las instituciones con el objetivo principal de generar, incrementar y fortalecer la fluidez de la comunicación dentro de la institución, logrando que cada trabajador pueda incrementar participar, expresar sus dudas, brindar opiniones, ejercer y velar por sus derechos, de modo que se pueda lograr una comunicación más equitativa y horizontal entre los miembros de la institución.</p> | <p>La variable en mención se evaluó mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.</p> | <p>Comunicación Interna</p> <p>Comunicación externa</p> <p>Comunicación personal</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación interna con Gerente/Sub Gerentes. -Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño -Existencia de un plan de comunicación interna. -Comunicación interna que favorece el clima institucional. -Comunicación adecuada con clientes / ciudadanos. -Mejorar de la cantidad de información que se emite. -Política de comunicación organizacional -Trato cordial -Nivel óptimo de comunicación interpersonal -Inclusión en la toma de decisiones -Comunicación por medios formales, |

ANEXO N°2

CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONAL

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra= 32

N= Tamaño de la población= 35

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.05

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 35 * 0.5 * 0.5}{(35-1) 0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 32 (tamaño de la muestra)

Distribución Poblacional y Muestral

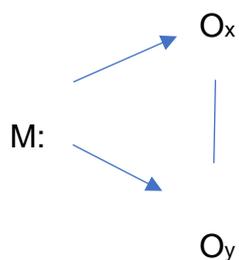
| Población | Cantidad | Proporcionalidad | Tamaño de muestra |
|-----------------|-----------|------------------|-------------------|
| Administrativos | 14 | 0.40 | 13 |
| Orientacion | 21 | 0.60 | 19 |
| TOTAL | 35 | 1 | 32 |

Elaboración propia

ANEXO N°3

Diagrama del Diseño de Investigación

La presente investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de diseño correlacional que responde al siguiente diagrama:



Dónde:

M: Muestra de estudio

O1: Proceso estratégico

r: Coeficiente de correlación entre la variable x y variable y

O2: Cumplimiento de objetivo

ANEXO N°4

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Instrumento Gestión de la Comunicación

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | La comunicación con sus jefes es de forma horizontal lo que fortalece la comunicación interna del área | | | | | |
| 2 | La comunicación en el área es de manera adecuada lo que ayuda a tener un buen desempeño | | | | | |
| 3 | El plan de comunicación interna del Reniec cumple con las estrategias de la institución | | | | | |
| 4 | El clima institucional es favorecido por una adecuada comunicación interna entre jefes y trabajadores | | | | | |
| 5 | El Reniec plantea una adecuada comunicación hacia los clientes/ciudadanos | | | | | |
| 6 | La información que Reniec despliega hacia la ciudadanía debe ser mejorada en contenido o diseño | | | | | |
| 7 | La Política de Comunicación Organizacional del Reniec cumple con las necesidades de la Ciudadanía | | | | | |
| 8 | Existe trato cordial entre los trabajadores del área. | | | | | |
| 9 | La comunicación interpersonal es de un nivel óptimo en el área | | | | | |
| 10 | Es incluido(a) en la toma de decisiones del área | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | La comunicación al personal en el Reniec se brinda por medios formales | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

Instrumento Productividad Laboral

| | | | | |
|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Sus labores en Reniec se desempeñan con eficacia generando productividad laboral | | | | | |
| 2 | Reniec brinda los recursos adecuados para desempeñar sus labores con eficacia | | | | | |
| 3 | La comunicación eficaz en Reniec tiene como consecuencia al aumento de la productividad laboral | | | | | |
| 4 | Resuelve con eficacia los problemas que se presentan teniendo como objetivo no afectar su productividad laboral. | | | | | |
| 5 | Utiliza con eficiencia los recursos que le brinda Reniec | | | | | |
| 6 | Administra sus tiempos con eficiencia de forma que aumente su productividad laboral | | | | | |
| 7 | La infraestructura otorgada por el Reniec es la adecuada para realizar sus labores con eficiencia | | | | | |
| 8 | Realiza sus labores teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas dispuestas | | | | | |
| 9 | Son eficaces las capacitaciones otorgadas por Reniec para mejorar la productividad laboral | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|------------------------------|--|--|
| <p>P. Especifico 1 ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna para lograr una mejor productividad laboral?</p> | <p>O. Especifico 1 Determinar la incidencia entre la comunicación externa en la productividad laboral del Registro Nacional de identificación y Estado Civil para aumentar su productividad.</p> | <p>H. Especifica 1 • La comunicación interna se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.</p> | <p>V1 Gestión de la Comunicación</p> | <p>Comunicación interna</p> | <p>Comunicación interna con gerentes y sub gerentes. Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño. Existencia de un plan de comunicación interna.</p> | <p>Estructura del Diseño: según el trabajo de investigación</p> <p>Población y muestra: Población: 35 Muestra 32</p> |
| <p>P. Especifico 2 ¿De qué manera se relación la comunicación externa para aumentar su productividad laboral?</p> | <p>O. Especifico 2 Determinar la incidencia entre la comunicación interna en la eficiencia de la productividad laboral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.</p> | <p>H. Especifica 2 • La comunicación externa se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.</p> | | <p>Comunicación externa</p> | <p>Comunicación adecuada con clientes/ciudadanos. Mejorar la cantidad de información que se emite. Política de comunicación organizacional.</p> | <p>Procedimiento:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> |
| <p>P. Especifico 3 • ¿De qué manera la comunicación personal logra que el trabajador se identifique con la institución y en consecuencia aumente su productividad laboral?</p> | <p>O. Especifico 3 • Establecer la incidencia entre la comunicación personal en la productividad laboral del Registro Nacional de identificación y Estado Civil.</p> | <p>H. Especifica 3 • La comunicación personal se relaciona con la productividad laboral en el personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.</p> | <p>V2 Productividad Laboral</p> | <p>Comunicación personal</p> | <p>Trato cordial Nivel óptimo de comunicación interpersonal Inclusión en la toma de decisiones. Comunicación por medios formales.</p> <p>Al realizar las actividades. En la utilización de recursos. En la comunicación. En la resolución de problemas</p> | <p>Instrumento: Cuestionario virtual a través de formato Google.</p> |
| | | | | <p>Eficacia</p> | <p>En el manejo de los recursos. En el manejo de sus tiempos. En el ambiente laboral. En el cumplimiento de metas. En las capacitaciones otorgadas.</p> | |
| | | | | <p>Eficiencia</p> | | |

ANEXO N°6 FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO 1

Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Deniss Giovanna Ayala Mimbel
GRADO ACADEMICO: Bachiller en Ciencias de la Comunicación

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | REDACCION CLARA Y PRECISA | | TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES | | TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES | | TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES | |
|----------------------------|----------------------|--|---|--|---------------------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de la Comunicación | Comunicación interna | Comunicación interna con Gerentes y Sub Gerentes | 1.-La comunicación con sus jefes es de forma horizontal lo que fortalece la comunicación interna del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño | 2.- La comunicación en el área es de manera adecuada lo que ayuda a tener un buen desempeño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Existencia de un plan de comunicación interna | 3.- El plan de comunicación interna del Reniec cumple con las estrategias de la institución | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que favorece un clima institucional | 4.- El clima institucional es favorecido por una adecuada comunicación interna entre jefes y trabajadores | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Externa | Comunicación adecuada con los clientes/ciudadanos | 5.-El Reniec plantea una adecuada comunicación hacia los clientes/ciudadanos | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---|---|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | Mejorar la cantidad de información que se emite | 6.-La información que Reniec despliega hacia la ciudadanía debe ser mejorada en contenido o diseño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Política de comunicación organizacional | 7.- La Política de Comunicación Organizacional del Reniec cumple con las necesidades de la Ciudadanía | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Personal | Trato cordial | 8.- Existe trato cordial entre los trabajadores del área. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Nivel óptimo de comunicación interpersonal | 9.-La comunicación interpersonal es de un nivel óptimo en el área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Inclusión en la toma de decisiones | 10.-Es incluido(a) en la toma de decisiones del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación por medios formales | 11.-La comunicación al personal en el Reniec se brinda por medios formales | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Productividad Laboral | Eficacia | Al realizar las actividades | 12.-Sus labores en Reniec se desempeñan con eficacia generando productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | |
|------------|-----------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | En la utilización de los recursos | 13.-Reniec brinda los recursos adecuados para desempeñar sus labores con eficacia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la comunicación | 14.-La comunicación eficaz en Reniec tiene como consecuencia al aumento de la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la resolución de problemas | 15.-Resuelve con eficacia los problemas que se presentan teniendo como objetivo no afectar su productividad laboral. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Eficiencia | En el manejo de los recursos | 16.-Utiliza con eficiencia los recursos que le brinda Reniec | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el manejo de sus tiempos | 17.-Administra sus tiempos con eficiencia de forma que aumente su productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el ambiente laboral | 18.-La infraestructura otorgada por el Reniec es la adecuada para realizar sus labores con eficiencia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el cumplimiento de metas | 19.-Realiza sus labores teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas dispuestas | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | En las capacitaciones otorgadas | 20.-Son eficaces las capacitaciones otorgadas por Reniec para mejorar la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN: 24 /05/2021



Lic. Adm. Dios Zárate Luis Enrique

DNI 07909441. CORLAD 02098

FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO 2

Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Deniss Giovanna Ayala Mimbel
GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ciencias de la Comunicación

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | REDACCION CLARA Y PRECISA | | TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES | | TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES | | TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES | |
|----------------------------|----------------------|--|---|--|---------------------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de la Comunicación | Comunicación interna | Comunicación interna con Gerentes y Sub Gerentes | 1.-La comunicación con sus jefes es de forma horizontal lo que fortalece la comunicación interna del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño | 2.- La comunicación en el área es de manera adecuada lo que ayuda a tener un buen desempeño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Existencia de un plan de comunicación interna | 3.- El plan de comunicación interna del Reniec cumple con las estrategias de la institución | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que favorece un clima institucional | 4.- El clima institucional es favorecido por una adecuada comunicación interna entre jefes y trabajadores | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Externa | Comunicación adecuada con los clientes/ciudadanos | 5.-El Reniec plantea una adecuada comunicación hacia los clientes/ciudadanos | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---|---|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | Mejorar la cantidad de información que se emite | 6.-La información que Reniec despliega hacia la ciudadanía debe ser mejorada en contenido o diseño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Política de comunicación organizacional | 7.- La Política de Comunicación Organizacional del Reniec cumple con las necesidades de la Ciudadanía | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Personal | Trato cordial | 8.- Existe trato cordial entre los trabajadores del área. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Nivel óptimo de comunicación interpersonal | 9.-La comunicación interpersonal es de un nivel óptimo en el área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Inclusión en la toma de decisiones | 10.-Es incluido(a) en la toma de decisiones del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación por medios formales | 11.-La comunicación al personal en el Reniec se brinda por medios formales | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Productividad Laboral | Eficacia | Al realizar las actividades | 12.-Sus labores en Reniec se desempeñan con eficacia generando productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | |
|------------|-----------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | En la utilización de los recursos | 13.-Reniec brinda los recursos adecuados para desempeñar sus labores con eficacia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la comunicación | 14.-La comunicación eficaz en Reniec tiene como consecuencia al aumento de la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la resolución de problemas | 15.-Resuelve con eficacia los problemas que se presentan teniendo como objetivo no afectar su productividad laboral. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Eficiencia | En el manejo de los recursos | 16.-Utiliza con eficiencia los recursos que le brinda Reniec | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el manejo de sus tiempos | 17.-Administra sus tiempos con eficiencia de forma que aumente su productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el ambiente laboral | 18.-La infraestructura otorgada por el Reniec es la adecuada para realizar sus labores con eficiencia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el cumplimiento de metas | 19.-Realiza sus labores teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas dispuestas | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | En las capacitaciones otorgadas | 20.-Son eficaces las capacitaciones otorgadas por Reniec para mejorar la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN: 24 /05/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO.
DNI 25691179 PAUL PAUCAR

FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO 3

FICHA DE VALIDACIÓN

Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
Lima 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Deniss Giovanna Ayala Mimbela
GRADO ACADEMICO: Bachiller en Ciencias de la Comunicación

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | REDACCION CLARA Y PRECISA | | TIENE COHERENCIA CON LOS INDICADORES | | TIENE COHERENCIA CON LAS DIMENSIONES | | TIENE COHERENCIA CON LAS VARIABLES | |
|----------------------------|----------------------|--|---|--|---------------------------|--|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de la Comunicación | Comunicación interna | Comunicación interna con Gerentes y Sub Gerentes | 1.-La comunicación con sus jefes es de forma horizontal lo que fortalece la comunicación interna del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que motiva a tener un mejor desempeño | 2.- La comunicación en el área es de manera adecuada lo que ayuda a tener un buen desempeño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Existencia de un plan de comunicación interna | 3.- El plan de comunicación interna del Reniec cumple con las estrategias de la institución | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación interna que favorece un clima institucional | 4.- El clima institucional es favorecido por una adecuada comunicación interna entre jefes y trabajadores | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Externa | Comunicación adecuada con los clientes/ciudadanos | 5.-El Reniec plantea una adecuada comunicación hacia los clientes/ciudadanos | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---|---|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | Mejorar la cantidad de información que se emite | 6.-La información que Reniec despliega hacia la ciudadanía debe ser mejorada en contenido o diseño | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Política de comunicación organizacional | 7.- La Política de Comunicación Organizacional del Reniec cumple con las necesidades de la Ciudadanía | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | Comunicación Personal | Trato cordial | 8.- Existe trato cordial entre los trabajadores del área. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Nivel óptimo de comunicación interpersonal | 9.-La comunicación interpersonal es de un nivel óptimo en el área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Inclusión en la toma de decisiones | 10.-Es incluido(a) en la toma de decisiones del área | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | | Comunicación por medios formales | 11.-La comunicación al personal en el Reniec se brinda por medios formales | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Productividad Laboral | Eficacia | Al realizar las actividades | 12.-Sus labores en Reniec se desempeñan con eficacia generando productividad lab oral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

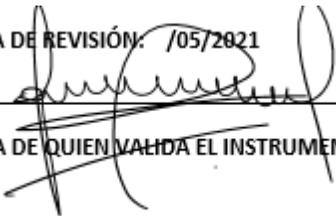
| | | | | | | | | | | | |
|------------|-----------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | En la utilización de los recursos | 13.-Reniec brinda los recursos adecuados para desempeñar sus labores con eficacia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la comunicación | 14.-La comunicación eficaz en Reniec tiene como consecuencia al aumento de la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En la resolución de problemas | 15.-Resuelve con eficacia los problemas que se presentan teniendo como objetivo no afectar su productividad laboral. | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| Eficiencia | En el manejo de los recursos | 16.-Utiliza con eficiencia los recursos que le brinda Reniec | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el manejo de sus tiempos | 17.-Administra sus tiempos con eficiencia de forma que aumente su productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el ambiente laboral | 18.-La infraestructura otorgada por el Reniec es la adecuada para realizar sus labores con eficiencia | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
| | En el cumplimiento de metas | 19.-Realiza sus labores teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas dispuestas | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | | En las capacitaciones otorgadas | 20.-Son eficaces las capacitaciones otorgadas por Reniec para mejorar la productividad laboral | 1 muy en Desacuerdo 2 En Desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni es desacuerdo 4 De acuerdo 5 Muy de acuerdo | SI | | SI | | SI | | SI | |
|--|--|---------------------------------|--|--|----|--|----|--|----|--|----|--|

OBSERVACIONES _____

MG. BEATRIZ ODOÑA PACHE RODRIGUEZ DNI 09586832

FECHA DE REVISIÓN: 10/05/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO.

ANEXO N°7 SOLICITUD AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

Firmado digitalmente por:
AYALA MIMBELA Deniss
Giovanna FIR 09995303 hard
Motivo: YO SOY EL AUTOR
DEL DOCUMENTO
Fecha: 13/05/2021 17:58:33-0600

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 12 de mayo de 2021

Señores
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
Presente. -

Atención: IVAN CLERK TORRES CHAVEZ
Gerente de Imagen Institucional

Yo, DENISS GIOVANNA AYALA MIMBELA, identificada con DNI 09995303, con domicilio en Calle López de Ayala 696 Dpto. 202 San Borja, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y para fines de desarrollar mi tesis necesito el uso de datos y aplicar una encuesta al personal de la Gerencia de Imagen Institucional donde actualmente laboro como Monitora de Atención al Ciudadano en la Sub Gerencia de Relaciones Públicas.

Asimismo, requiero la autorización para que a la finalización se publique en la tesis titulada: "Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima 2020"

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitado para la ejecución del indicado proyecto de investigación.



Firmado digitalmente por:
APARICIO SOSA Carlos
Alfredo FAU 20295613620 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/05/2021 08:33:10-0600

ANEXO N°8 APROBACIÓN DE SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO



LUIS MIGUEL STIGLER FLORES
Sub Gerente de Relaciones Públicas

Formado por: STIGLER FLORES
Luis Miguel PAU 20200505000000000000
Fecha: 2021.05.20 14:30:38 (05:00)
Módulo: Reg. en Fichas del Documento
Ubicación: Lima

Fecha : 20/05/2021
Hora : 13:59:52

SUB GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS

PROVEIDO N° 000515-2021/GII/SGRP/RENIEC

RÉGISTRO : **775**

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA DNI N°: 09995303

| DÍA | MES | AÑO |
|-----|-----|------|
| 20 | 05 | 2021 |

Atender en **1** días

REFERENCIA : PROVEIDO N° 000770-2021/GII SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA DNI N°: 09995303

| DEPENDENCIA DESTINO | TRAMITE | PRIORIDAD | INDICACIONES |
|--|----------|-----------|--|
| SGRP/0000 - AYALA HENRIETA DE OROZCO DENISS GIOVANNA | APROBADO | NORMAL | SE TRASLADA APROBACION DEL G2 PARA APLICAR LA ENCUESTA |

LUIS MIGUEL STIGLER FLORES
SUB GERENTE(e)

ANEXO N°9 CUESTIONARIO APLICADO EN GOOGLE FORM

Cuestionario sobre relación entre Gestión de la Comunicación y Productividad Laboral

Los resultados del presente cuestionario serán utilizadas para la realización de una tesis sobre Gestión de la Comunicación y Productividad laboral en el Registro Nacional de Indentificacion y Estado Civil.

1.- La comunicación con sus Jefes es de forma horizontal lo que fortalece la comunicación interna del área.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

⋮

2.- La comunicación en el área es de manera adecuada lo que ayuda a tener un buen desempeño.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

3.- El Plan de Comunicación Interna del Reniec cumple con las estrategias de la institución

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

...

4.- El clima institucional es favorecido por una adecuada comunicación interna entre Jefes y trabajadores.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5.- El Reniec plantea una adecuada comunicación hacia los clientes/ciudadanos.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

6.- La información que Reniec despliega hacia la ciudadanía debe ser mejorada en contenido o diseño.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7.- La Política de Comunicación Organizacional del Reniec cumple con las necesidades de la Ciudadanía.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

8.- Existe trato cordial entre los trabajadores del área.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9.- La comunicación interpersonal es de un nivel óptimo en el área

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

10.- Es incluido(a) en la toma de decisiones del área.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

11.- La comunicación al personal en el Reniec se brinda por medios formales.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

12.- Sus labores en Reniec se desempeñan con eficacia generando productividad laboral

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

13.- Reniec brinda los recursos adecuados para desempeñar sus labores con eficacia.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

14.- La comunicación eficaz en Reniec tiene como consecuencia el aumento de la productividad laboral.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

15.- Resuelve con eficacia los problemas que se presentan teniendo como objetivo no afectar su productividad laboral.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

16.- Utiliza con eficiencia los recursos que le brinda el Reniec.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

...

17.- Administra sus tiempos con eficiencia de forma que aumente su productividad laboral .

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

18.- La infraestructura otorgada por el Reniec es la adecuada para realizar sus labores con eficiencia.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

...

19.- Realiza sus labores teniendo como objetivo el cumplimiento de las metas dispuestas

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

20.- Son eficaces las capacitaciones otorgadas por Reniec para mejorar la productividad laboral

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

ANEXO N°10 RESPUESTAS OBTENIDAS PARA LA VARIABLE 1

| N° de encuestados | VARIABLE 1 | | | | | | | | | | |
|-------------------|----------------------------|------------|------------|------------|----------------------|------------|------------|-----------------------|-------------|-------------|---|
| | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | | | | COMUNICACIÓN EXTERNA | | | COMUNICACIÓN PERSONAL | | | |
| Pregunta 1 | Pregunta 2 | Pregunta 3 | Pregunta 4 | Pregunta 5 | Pregunta 6 | Pregunta 7 | Pregunta 8 | Pregunta 9 | Pregunta 10 | Pregunta 11 | |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

RESPUESTAS OBTENIDAS PARA LA VARIABLE 2

| N° de encuestados | VARIABLE 2 | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | PRODUCTIVIDAD LABORAL | | | | | | | | |
| | EFICACIA | | | | EFICIENCIA | | | | |
| | Pregunta 12 | Pregunta 13 | Pregunta 14 | Pregunta 15 | Pregunta 16 | Pregunta 17 | Pregunta 18 | Pregunta 19 | Pregunta 20 |
| 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 9 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 17 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 24 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 |
| 25 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 28 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 29 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 30 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 31 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |

ANEXO N°11 PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN. - TAMAÑO DE MUESTRA: n = 32

1 Resumen de procesamiento de casos 2. Estadística de fiabilidad

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 32 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 32 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .913 | 20 |

3. Estadísticas de elementos

| | Media | Desviación estándar | N |
|-----------------------------|-------|---------------------|----|
| COMUNICACIÓN CON JEFES | 4.00 | .762 | 32 |
| MEJOR DESEMPEÑO | 4.06 | .759 | 32 |
| PLAN DE COMUNICACIÓN | 3.56 | .948 | 32 |
| CLIMA INSTITUCIONAL | 4.09 | .777 | 32 |
| COMUNICACIÓN CON CIUDADANOS | 3.63 | .793 | 32 |
| CANTIDAD DE INFORMACIÓN | 4.34 | .653 | 32 |
| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | 3.34 | .787 | 32 |
| TRATO CORDIAL | 4.09 | .689 | 32 |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | 3.97 | .782 | 32 |
| TOMA DE DECISIONES | 3.31 | .998 | 32 |
| MEDIOS FORMALES | 3.94 | .619 | 32 |
| ACTIVIDADES | 4.31 | .592 | 32 |
| USO DE RECURSOS | 3.00 | .950 | 32 |
| COMUNICACIÓN EFICAZ | 3.78 | .792 | 32 |
| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | 4.13 | .942 | 32 |
| MANEJO DE RECURSOS | 4.28 | .813 | 32 |
| MANEJO DE TIEMPOS | 4.13 | .793 | 32 |
| AMBIENTE LABORAL | 2.88 | .871 | 32 |
| CUMPLIMIENTO DE METAS | 4.41 | .560 | 32 |
| CAPACITACIONES | 3.66 | .902 | 32 |

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| COMUNICACIÓN CON JEFES | 72.91 | 85.765 | .677 | .906 |
| MEJOR DESEMPEÑO | 72.84 | 85.943 | .666 | .906 |
| PLAN DE COMUNICACIÓN | 73.34 | 82.943 | .698 | .905 |
| CLIMA INSTITUCIONAL | 72.81 | 87.964 | .503 | .910 |
| COMUNICACIÓN CON CIUDADANOS | 73.28 | 85.757 | .647 | .906 |
| CANTIDAD DE INFORMACIÓN | 72.56 | 95.931 | -.036 | .920 |
| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | 73.56 | 85.544 | .668 | .906 |
| TRATO CORDIAL | 72.81 | 87.060 | .650 | .907 |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | 72.94 | 86.577 | .598 | .908 |
| TOMA DE DECISIONES | 73.59 | 82.184 | .703 | .905 |
| MEDIOS FORMALES | 72.97 | 87.838 | .661 | .907 |
| ACTIVIDADES | 72.59 | 89.152 | .571 | .909 |
| USO DE RECURSOS | 73.91 | 86.604 | .474 | .911 |
| COMUNICACIÓN EFICAZ | 73.13 | 84.694 | .725 | .905 |
| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | 72.78 | 86.693 | .474 | .911 |
| MANEJO DE RECURSOS | 72.63 | 85.274 | .664 | .906 |
| MANEJO DE TIEMPOS | 72.78 | 85.015 | .701 | .905 |
| AMBIENTE LABORAL | 74.03 | 92.805 | .139 | .919 |
| CUMPLIMIENTO DE METAS | 72.50 | 89.548 | .569 | .909 |
| CAPACITACIONES | 73.25 | 85.548 | .571 | .908 |

| Estadísticas de escala | | | |
|-------------------------------|----------|---------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desviación estándar | N de elementos |
| 76.91 | 95.894 | 9.793 | 20 |

ESTADISTICA DESCRIPTIVA DE LAS 20 PREGUNTAS DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN - TAMAÑO DE MUESTRA: n = 32

| Estadísticos | | | | | | | | | | | | |
|------------------|----------|------------------------|-----------------|----------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------|----------------------------|--------------------|-----------------|
| PARTE 1 | | COMUNICACIÓN CON JEFES | MEJOR DESEMPEÑO | PLAN DE COMUNICACIÓN | CLIMA INSTITUCIONAL | COMUNICACIÓN CON CIUDADANOS | CANTIDAD DE INFORMACIÓN | COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | TRATO CORDIAL | COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | TOMA DE DECISIONES | MEDIOS FORMALES |
| N | Válido | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Media | | 4.00 | 4.06 | 3.56 | 4.09 | 3.63 | 4.34 | 3.34 | 4.09 | 3.97 | 3.31 | 3.94 |
| Mediana | | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |
| Moda | | 4 | 4 | 3 ^a | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Desv. Desviación | | 0.762 | 0.759 | 0.948 | 0.777 | 0.793 | 0.653 | 0.787 | 0.689 | 0.782 | 0.998 | 0.619 |
| Varianza | | 0.581 | 0.577 | 0.899 | 0.604 | 0.629 | 0.426 | 0.620 | 0.475 | 0.612 | 0.996 | 0.383 |
| Rango | | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

| Estadísticos | | | | | | | | | | | |
|------------------|----------|-------------|-----------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------------|----------------|--|
| PARTE 2 | | ACTIVIDADES | USO DE RECURSOS | COMUNICACIÓN EFICAZ | RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | MANEJO DE RECURSOS | MANEJO DE TIEMPOS | AMBIENTE LABORAL | CUMPLIMIENTO DE METAS | CAPACITACIONES | |
| N | Válido | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 | |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Media | | 4.31 | 3.00 | 3.78 | 4.13 | 4.28 | 4.13 | 2.88 | 4.41 | 3.66 | |
| Mediana | | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | |
| Moda | | 4 | 2 ^a | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 ^a | 4 | 4 | |
| Desv. Desviación | | 0.592 | 0.950 | 0.792 | 0.942 | 0.813 | 0.793 | 0.871 | 0.560 | 0.902 | |
| Varianza | | 0.351 | 0.903 | 0.628 | 0.887 | 0.660 | 0.629 | 0.758 | 0.314 | 0.814 | |
| Rango | | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |

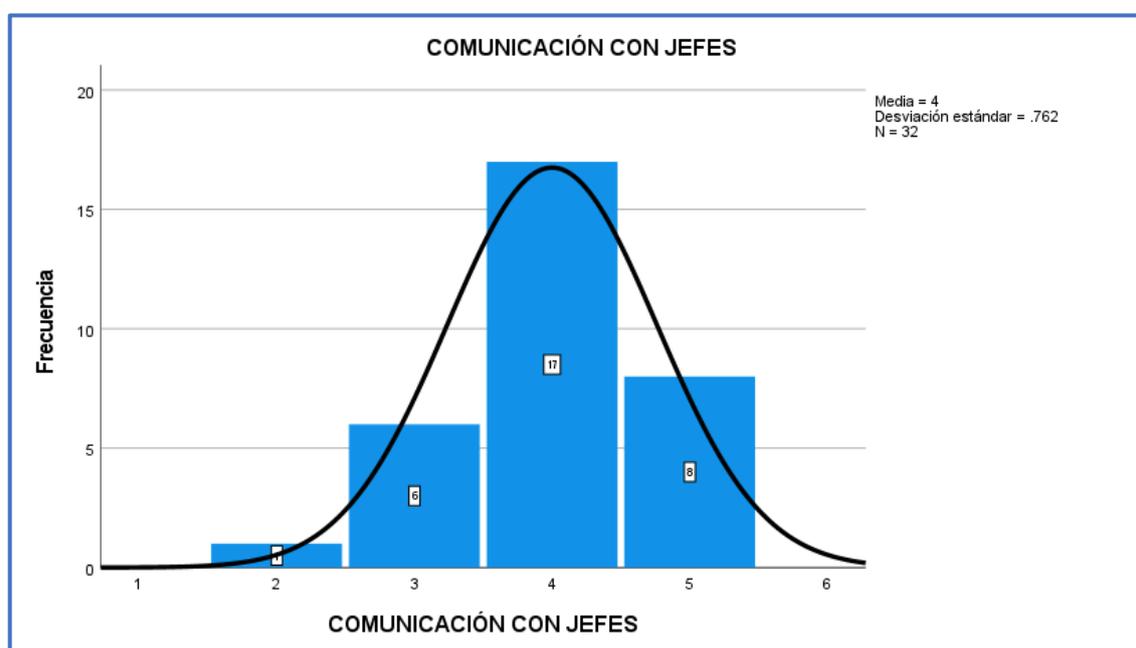
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla de frecuencias e Histogramas

Tabla 1: Comunicación con jefes

| COMUNICACIÓN CON JEFES | | | | | |
|------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 6 | 18.8 | 18.8 | 21.9 |
| | DE ACUERDO | 17 | 53.1 | 53.1 | 75.0 |
| | MUY DE ACUERDO | 8 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 1: Histograma Comunicación con jefes



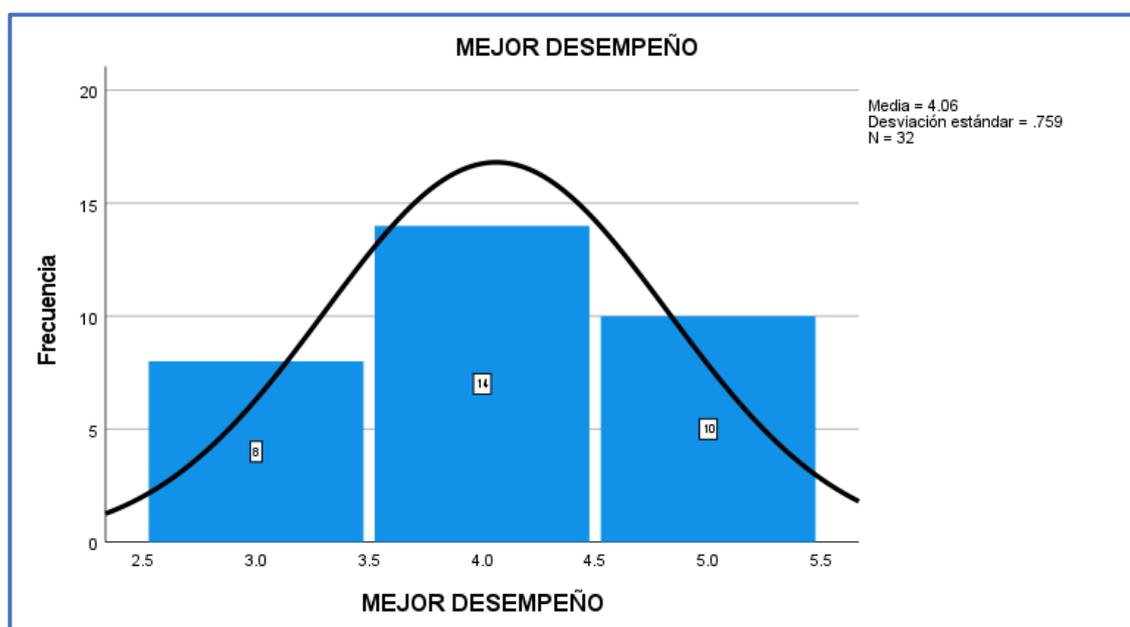
Descripción:

En cuanto a la Comunicación con jefes y si esta se realiza de manera horizontal el 53.1% está de acuerdo; mientras que el 25% está muy de acuerdo; el 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y quedando el 3.1% en desacuerdo

Tabla 2: Mejor Desempeño

| MEJOR DESEMPEÑO | | | | | |
|-----------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 8 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | DE ACUERDO | 14 | 43.8 | 43.8 | 68.8 |
| | MUY DE ACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 2: Histograma Mejor Desempeño



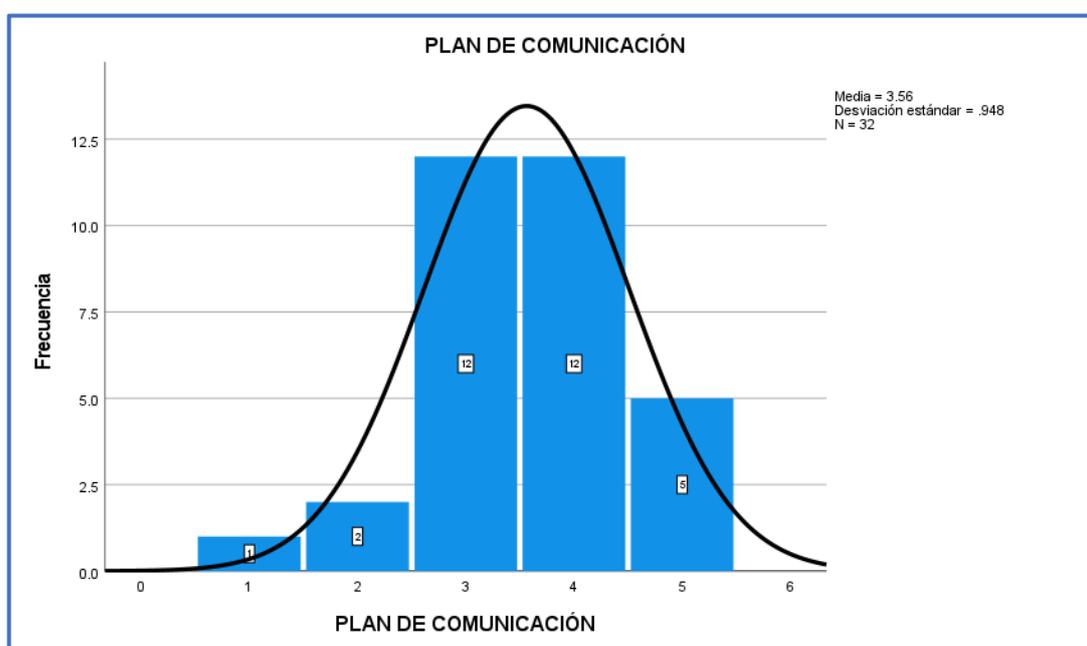
Descripción:

Referente al Mejor Desempeño a raíz de una buena comunicación se puede apreciar que el 43.8% está de acuerdo; mientras que el 31.3% está muy de acuerdo quedando un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 3: Plan de Comunicación

| PLAN DE COMUNICACIÓN | | | | | |
|----------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 9.4 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 12 | 37.5 | 37.5 | 46.9 |
| | DE ACUERDO | 12 | 37.5 | 37.5 | 84.4 |
| | MUY DE ACUERDO | 5 | 15.6 | 15.6 | 100.0 |
| | Total | | 32 | 100.0 | 100.0 |

Gráfico 3: Histograma Plan de Comunicación



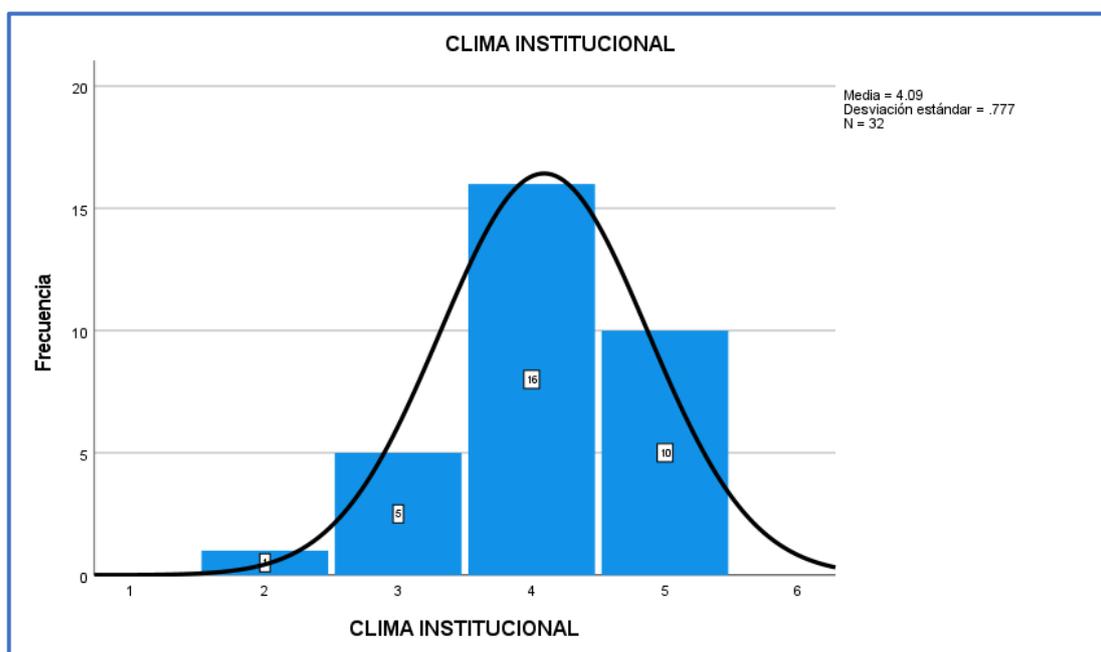
Descripción:

Sobre el Plan de Comunicación interna de la institución y su cumplimiento de estrategias el 15.6% estuvo muy de acuerdo mientras que 37.5% estuvo de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente.

Tabla 4: Clima Institucional

| CLIMA INSTITUCIONAL | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 5 | 15.6 | 15.6 | 18.8 |
| | DE ACUERDO | 16 | 50.0 | 50.0 | 68.8 |
| | MUY DE ACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 4: Histograma Clima Institucional



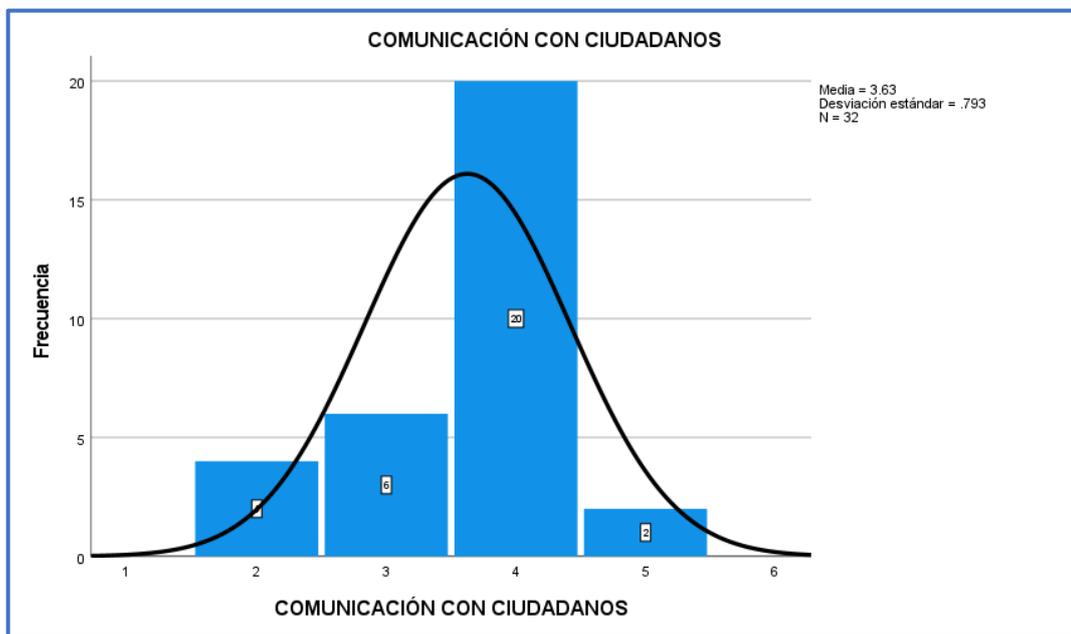
Descripción:

Referente al Clima Institucional, el cual se ve favorecido por una adecuada comunicación, el 50% estuvo de acuerdo; mientras que el 31.3% estuvo muy de acuerdo; el 15.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo; quedando el 3.1 % en desacuerdo.

Tabla 5: Comunicación con Ciudadanos

| COMUNICACIÓN CON CIUDADANOS | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 4 | 12.5 | 12.5 | 12.5 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 6 | 18.8 | 18.8 | 31.3 |
| | DE ACUERDO | 20 | 62.5 | 62.5 | 93.8 |
| | MUY DE ACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 5: Histograma Comunicación con Ciudadanos



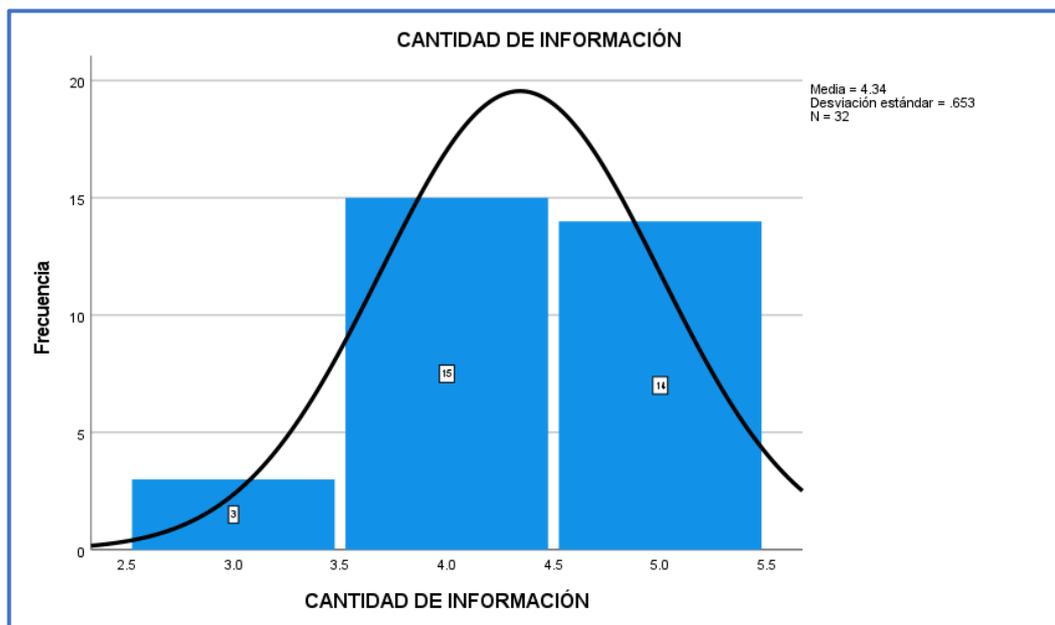
Descripción:

Referente a la Comunicación con Ciudadanos y si el planteamiento de la institución es el adecuado, el 62.5% estuvo de acuerdo: mientras que un 18.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo: el 12.5% en desacuerdo: quedando un 6.3% muy de acuerdo.

Tabla 6: Cantidad de Información

| CANTIDAD DE INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 3 | 9.4 | 9.4 | 9.4 |
| | DE ACUERDO | 15 | 46.9 | 46.9 | 56.3 |
| | MUY DE ACUERDO | 14 | 43.8 | 43.8 | 100.0 |
| Total | | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 6: Histograma Cantidad de Información



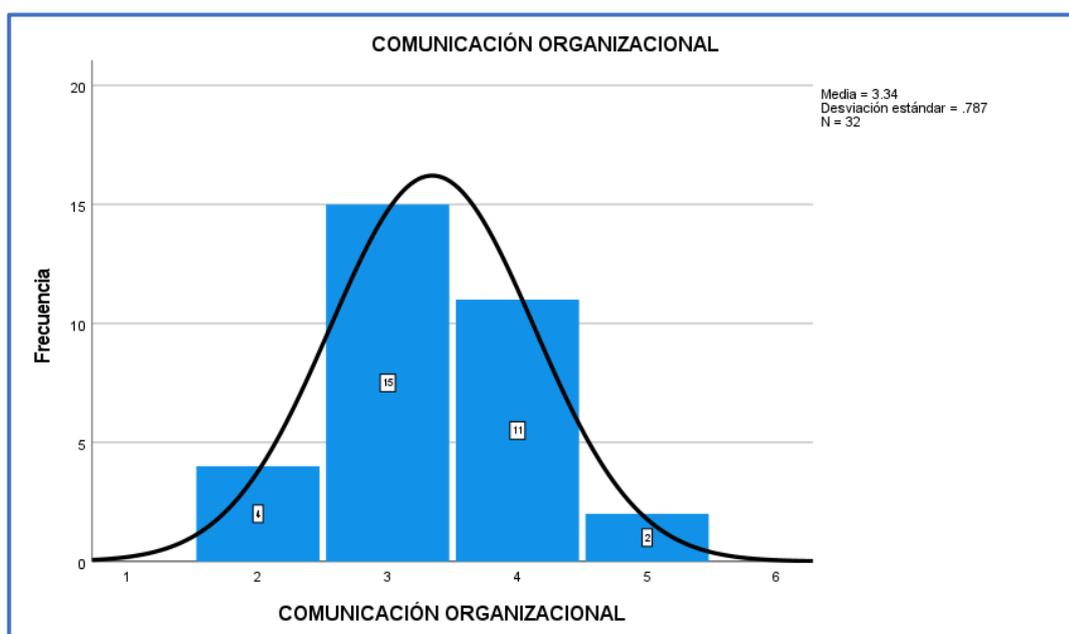
Descripción:

Referente a la Cantidad de Información hacia la ciudadanía y si ésta debe ser mejorada el 46.9% estuvo de acuerdo y el 43.8% muy de acuerdo mientras que el 9.4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7: Comunicación Organizacional

| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 4 | 12.5 | 12.5 | 12.5 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 15 | 46.9 | 46.9 | 59.4 |
| | DE ACUERDO | 11 | 34.4 | 34.4 | 93.8 |
| | MUY DE ACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 7: Histograma Comunicación Organizacional



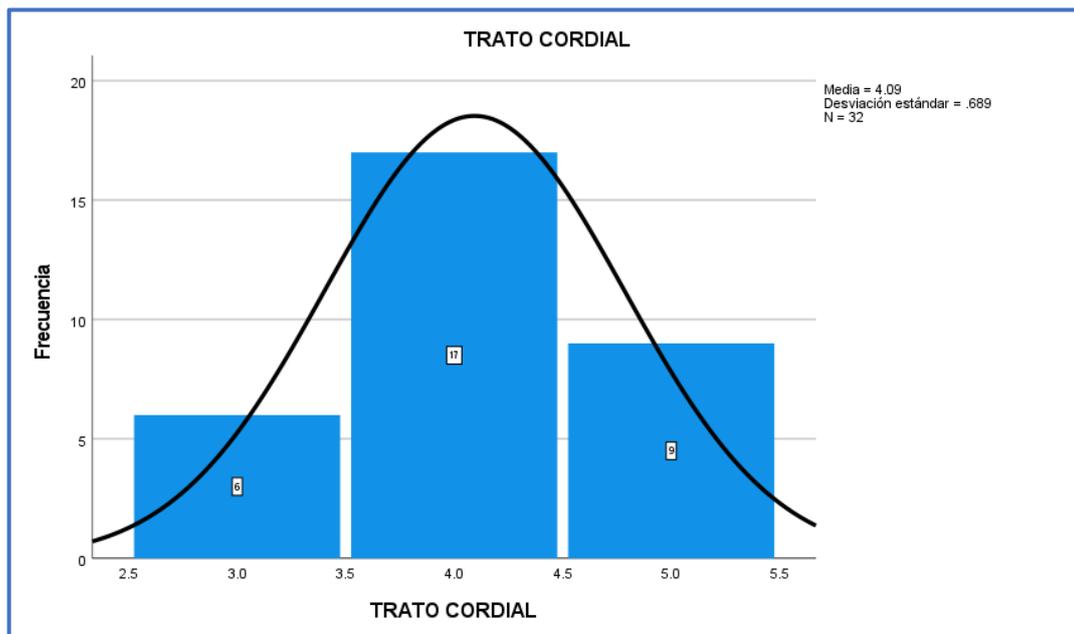
Descripción:

Referente a la Comunicación Organizacional y si ésta cumple con las necesidades de la ciudadanía el 46.9% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo: mientras que el 34.4% estuvo de acuerdo: el 12.5% en desacuerdo: quedando el 6.3% muy de acuerdo.

Tabla 8: Trato Cordial

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 6 | 18.8 | 18.8 | 18.8 |
| | DE ACUERDO | 17 | 53.1 | 53.1 | 71.9 |
| | MUY DE ACUERDO | 9 | 28.1 | 28.1 | 100.0 |
| Total | | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 8: Histograma Trato Cordial



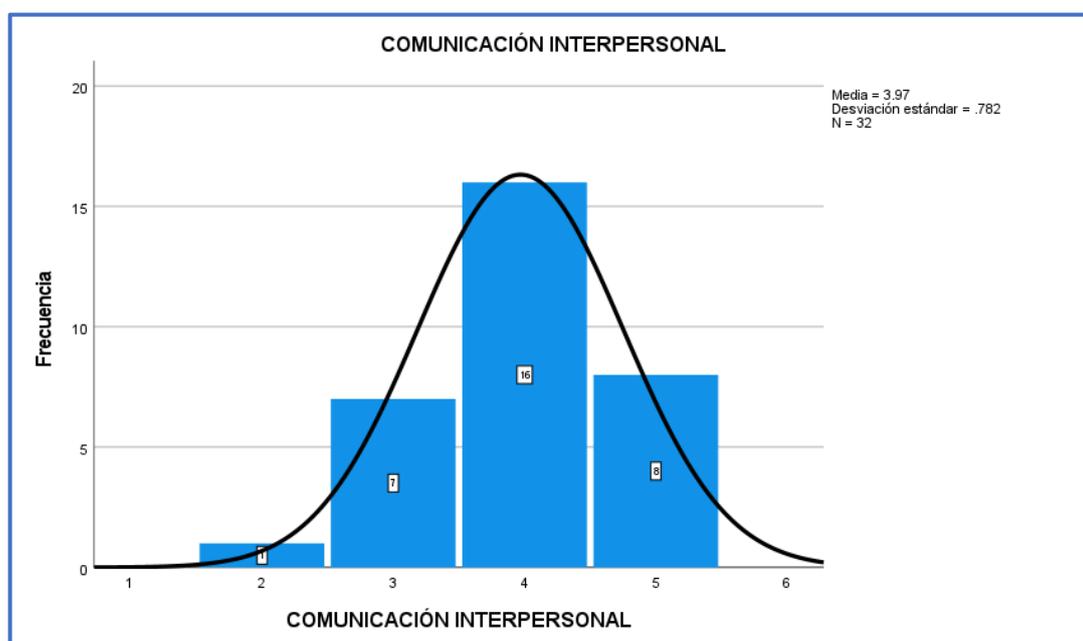
Descripción:

En referencia si existe Trato Cordial en lo trabajadores del área el 53.1% estuvo de acuerdo: mientras que el 28.1% muy de acuerdo: quedando el 18.8 en desacuerdo.

Tabla 9: Comunicación Interpersonal

| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 7 | 21.9 | 21.9 | 25.0 |
| | DE ACUERDO | 16 | 50.0 | 50.0 | 75.0 |
| | MUY DE ACUERDO | 8 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 9: Histograma Comunicación Interpersonal



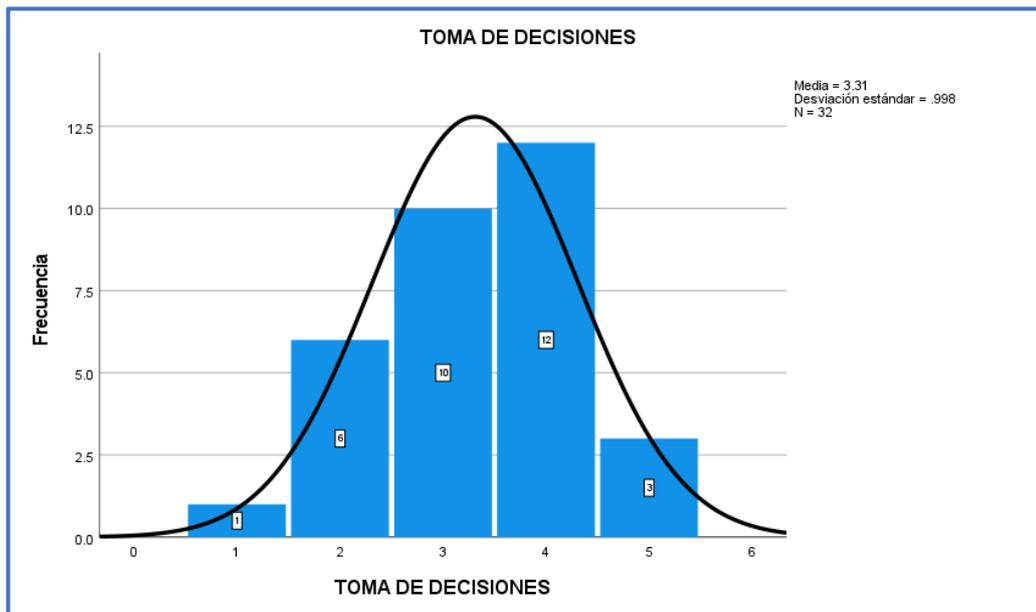
Descripción:

En referencia a la Comunicación Interpersonal y si es un nivel óptimo den el área, el 50% estuvo de acuerdo y el 25% muy de acuerdo: mientras que el 21.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo: quedando un 3.1% en desacuerdo.

Tabla 10: Toma de Decisiones

| TOMA DE DECISIONES | | | | | |
|--------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | EN DESACUERDO | 6 | 18.8 | 18.8 | 21.9 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 53.1 |
| | DE ACUERDO | 12 | 37.5 | 37.5 | 90.6 |
| | MUY DE ACUERDO | 3 | 9.4 | 9.4 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 10: Histograma Toma de Decisiones



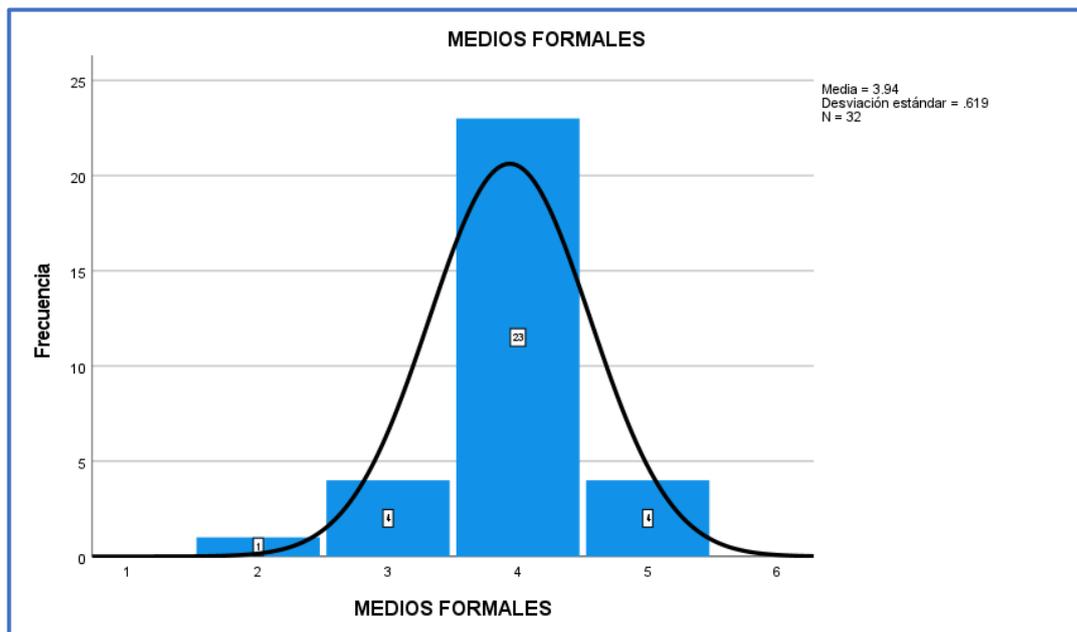
Descripción:

Respecto a que si el personal es incluido en la Toma de Decisiones es obtuvo que el 37.5% está de acuerdo: el 31.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo: el 9.4% muy de acuerdo: quedando un 3.1% muy en desacuerdo.

Tabla 11: Medios Formales

| MEDIOS FORMALES | | | | | |
|-----------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 4 | 12.5 | 12.5 | 15.6 |
| | DE ACUERDO | 23 | 71.9 | 71.9 | 87.5 |
| | MUY DE ACUERDO | 4 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 11: Histograma Medios Formales



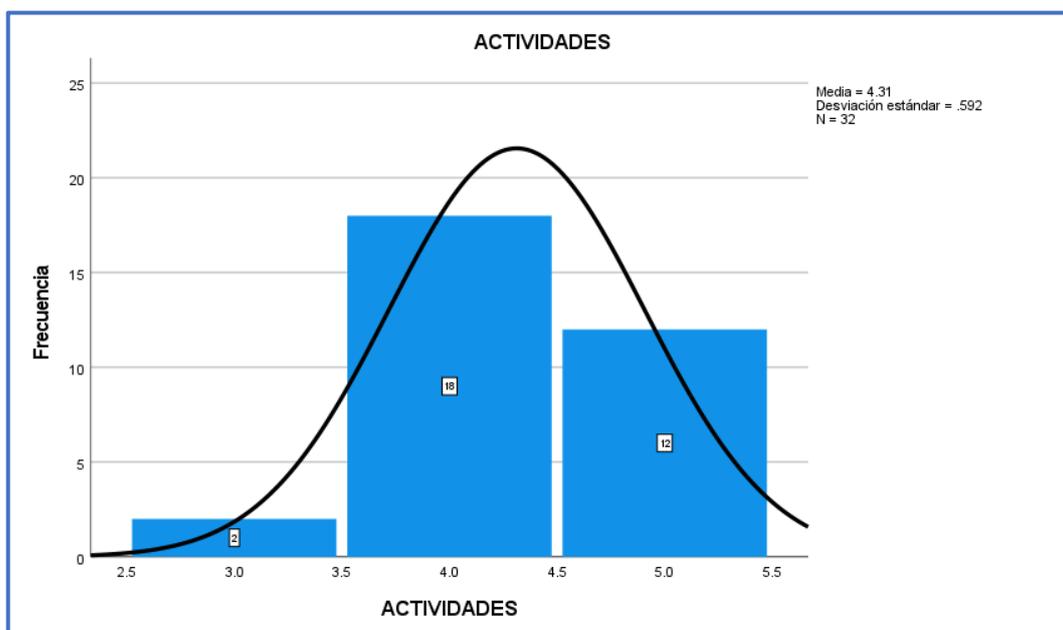
Descripción:

Referente a si la información se despliega por Medios Formales al personal, se obtuvo que el 71.9% estuvo de acuerdo: mientras que el 12.5% muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo: quedando el 3.1% en desacuerdo.

Tabla 12: Actividades

| ACTIVIDADES | | | | | |
|-------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | DE ACUERDO | 18 | 56.3 | 56.3 | 62.5 |
| | MUY DE ACUERDO | 12 | 37.5 | 37.5 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 12: Histograma de Actividades



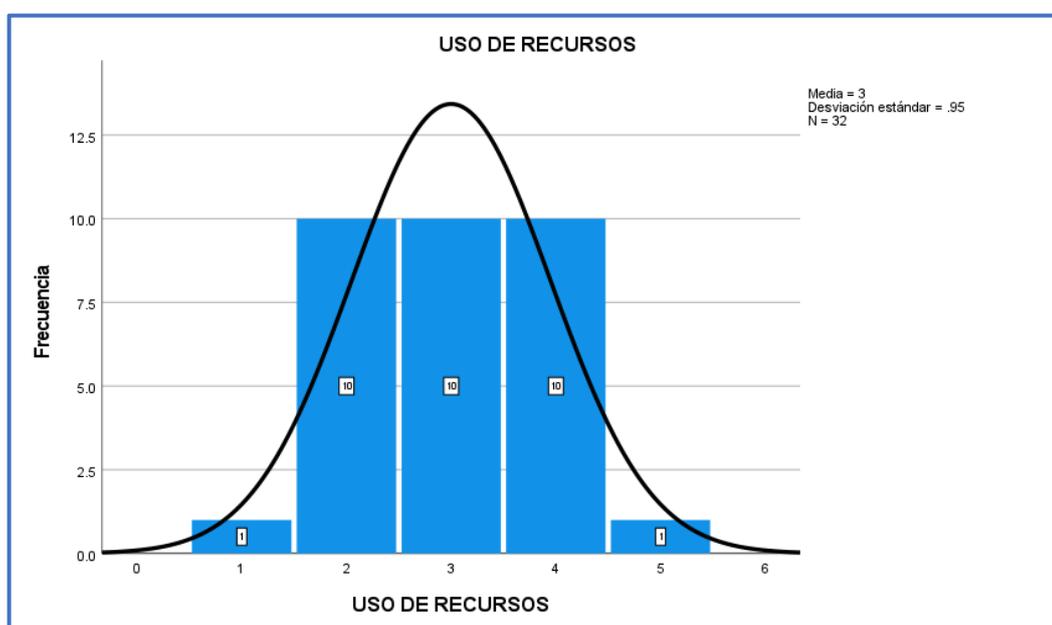
Descripción:

Referente a las Actividades y si sus labores se desempeñan con eficacia teniendo como consecuencia la productividad laboral el 56.3% estuvo de acuerdo: el 37.5% muy de acuerdo: quedando un 6.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13: Uso de Recursos

| USO DE RECURSOS | | | | | |
|-----------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | EN DESACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 34.4 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 65.6 |
| | DE ACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 96.9 |
| | MUY DE ACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 13: Histograma Uso de Recursos



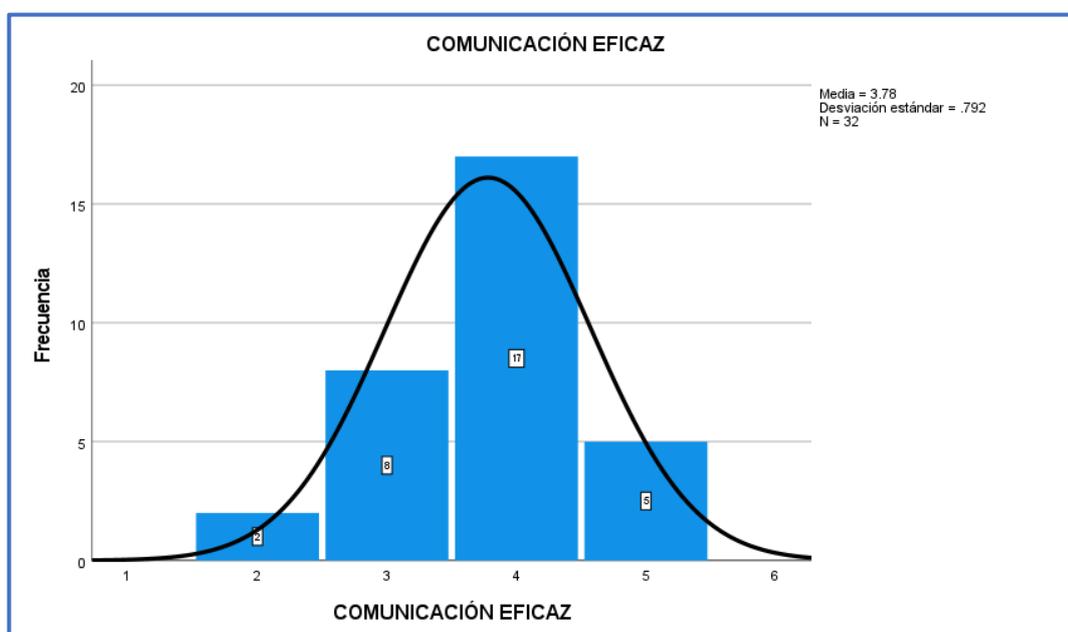
Descripción:

Respecto al Uso de Recursos y si la institución los brinda, se obtuvo que el 31.3% coincidió en tres opciones de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo: mientras que las valoraciones muy de acuerdo y muy en desacuerdo obtuvo el 3.1%.

Tabla 14: Comunicación Eficaz

| COMUNICACIÓN EFICAZ | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 8 | 25.0 | 25.0 | 31.3 |
| | DE ACUERDO | 17 | 53.1 | 53.1 | 84.4 |
| | MUY DE ACUERDO | 5 | 15.6 | 15.6 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 14: Histograma Comunicación Eficaz



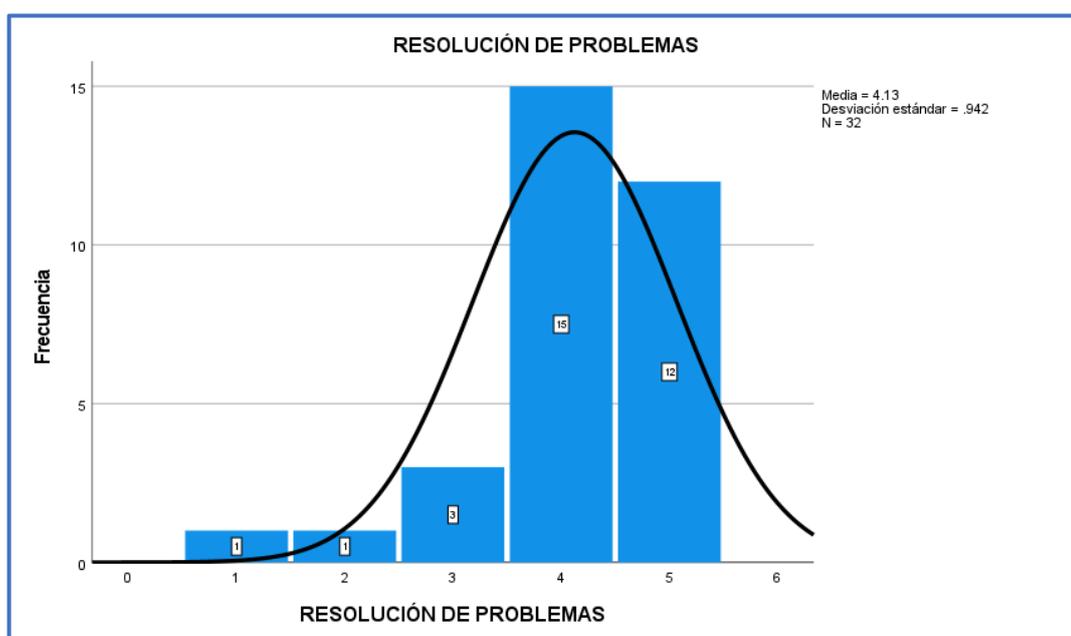
Descripción:

Respecto a la Comunicación Eficaz y si genera aumento en la productividad laboral se obtuvo que el 53.1% está de acuerdo mientras que el 15.6% muy de acuerdo: el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo: quedando un 6.3% en desacuerdo.

Tabla 15: Resolución de Problemas

| RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 6.3 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 3 | 9.4 | 9.4 | 15.6 |
| | DE ACUERDO | 15 | 46.9 | 46.9 | 62.5 |
| | MUY DE ACUERDO | 12 | 37.5 | 37.5 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico15: Histograma Resolución de Problemas



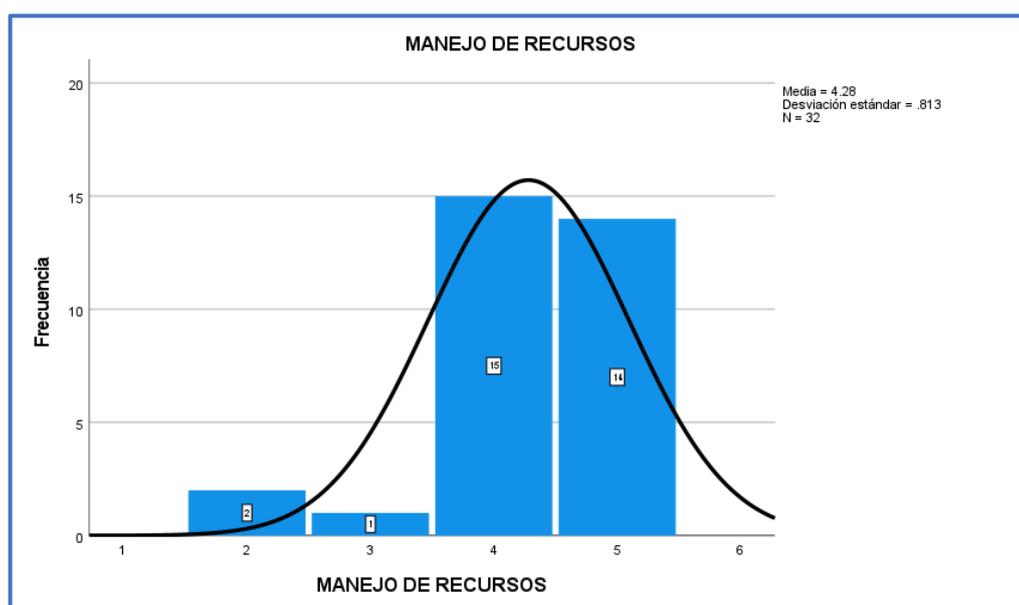
Descripción:

Respecto a la Resolución de Problemas teniendo como fin no afectar su productividad laboral el 46.9% estuvo de acuerdo: el 37.5% muy de acuerdo: mientras que el 3.1% estuvo en desacuerdo y mue en desacuerdo: así mismo el 9.4% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16: Manejo de Recursos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 9.4 |
| | DE ACUERDO | 15 | 46.9 | 46.9 | 56.3 |
| | MUY DE ACUERDO | 14 | 43.8 | 43.8 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 16: Histograma Manejo de Recursos



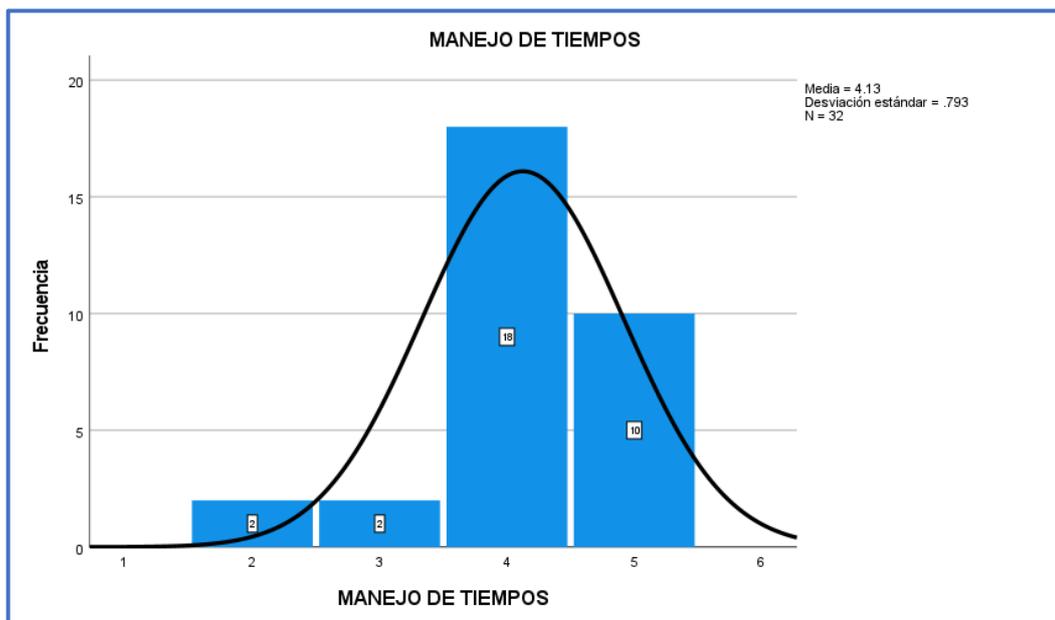
Descripción:

Respecto al Manejo de Recursos y si los utiliza con eficiencia en sus labores el 43.8% estuvo muy de acuerdo, así como el 46.9% muy de acuerdo y solo en desacuerdo el 6.3%.

Tabla 17: Manejo de Tiempos

| MANEJO DE TIEMPOS | | | | | |
|-------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 2 | 6.3 | 6.3 | 12.5 |
| | DE ACUERDO | 18 | 56.3 | 56.3 | 68.8 |
| | MUY DE ACUERDO | 10 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 17: Histograma Manejo de Tiempos



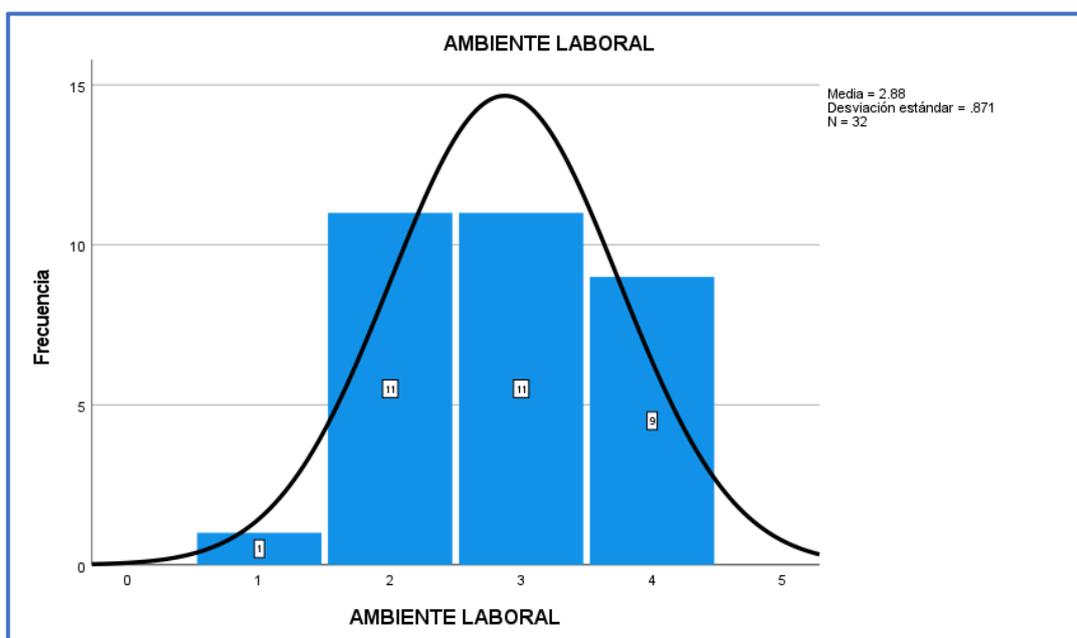
Descripción:

Respecto al Manejo de Tiempos y si los administra de tal manera que aumente su productividad laboral el 56.3% estuvo de acuerdo: el 31.3% muy de acuerdo así mismo el 6.3% estuvo en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18: Ambiente Laboral

| AMBIENTE LABORAL | | | | | |
|------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | MUY EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | EN DESACUERDO | 11 | 34.4 | 34.4 | 37.5 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 11 | 34.4 | 34.4 | 71.9 |
| | DE ACUERDO | 9 | 28.1 | 28.1 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 18: Histograma Ambiente Laboral



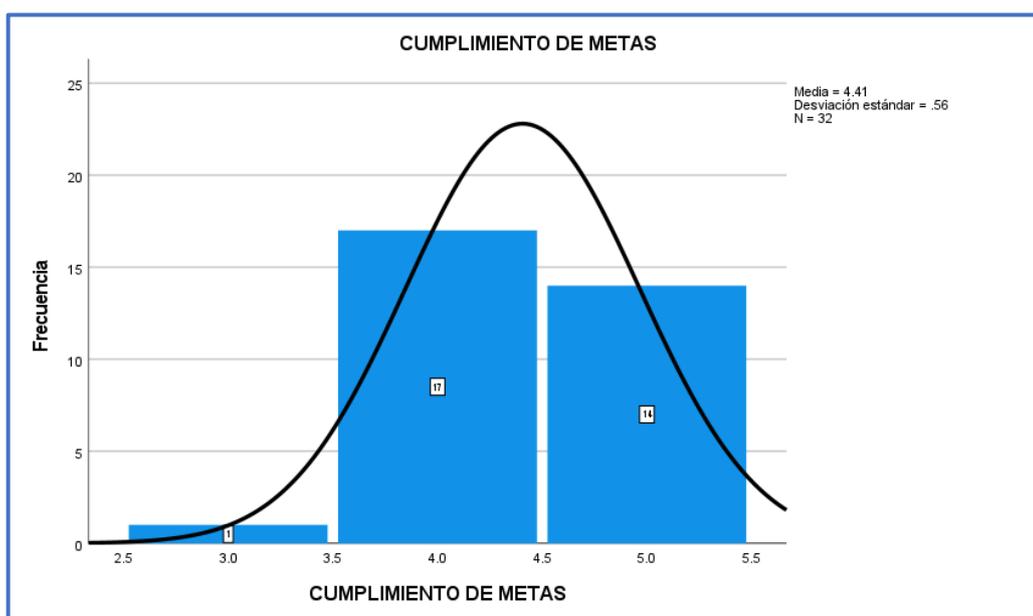
Descripción:

Respecto al Ambiente Laboral y si la institución brinda la infraestructura adecuada para el desempeño de las labores el 34.4% estuvo en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 28.1% estuvo de acuerdo mientras que el 3.1% estuvo muy en desacuerdo.

Tabla 19: Cumplimiento de Metas

| CUMPLIMIENTO DE METAS | | | | | |
|-----------------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| | DE ACUERDO | 17 | 53.1 | 53.1 | 56.3 |
| | MUY DE ACUERDO | 14 | 43.8 | 43.8 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 19: Histograma Cumplimiento de Metas



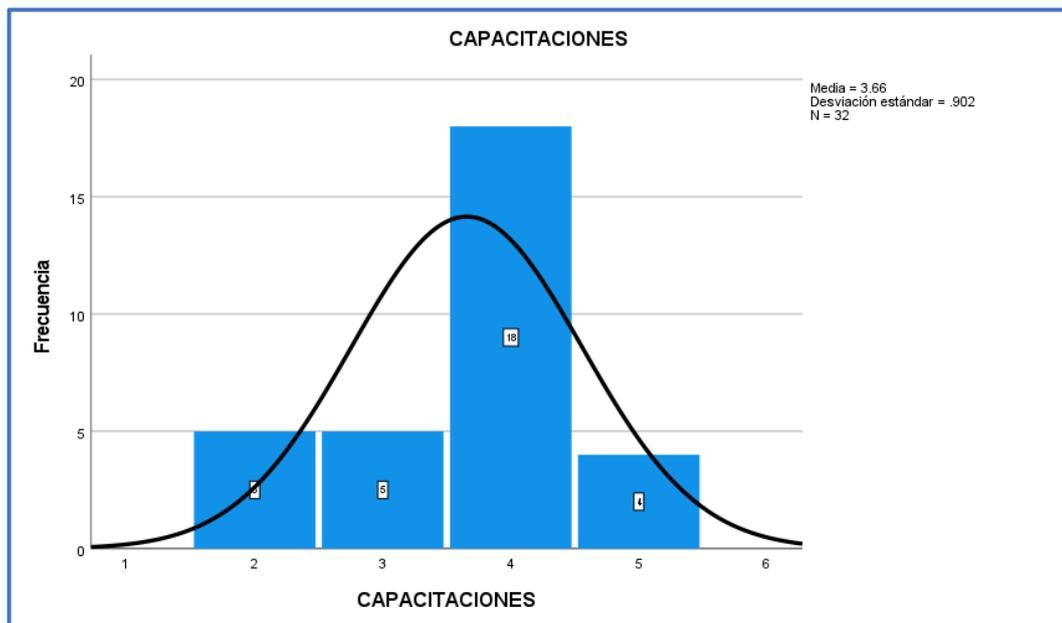
Descripción:

Respecto al Cumplimiento de Metas y si las tiene como objetivo al realizar sus labores el 53.1% estuvo de acuerdo, así mismo el 43.8% muy de acuerdo: quedando el 3.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20: Capacitaciones

| CAPACITACIONES | | | | | |
|----------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | EN DESACUERDO | 5 | 15.6 | 15.6 | 15.6 |
| | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 5 | 15.6 | 15.6 | 31.3 |
| | DE ACUERDO | 18 | 56.3 | 56.3 | 87.5 |
| | MUY DE ACUERDO | 4 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

Gráfico 20: Histograma Capacitaciones



Descripción:

Respecto a las Capacitaciones y si son eficaces en post de mejorar la productividad laboral el 56.3% estuvo de acuerdo: el 15.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo: quedando el 12.5% muy de acuerdo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

H0: LA GESTION DE LA COMUNICACIÓN NO SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H1: LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Inferencia Estadística

Se determinó una muy alta asociación entre la Gestión de la Comunicación y la Productividad Laboral del 74.8% así mismo se encontró una alta significación entre las variables investigadas.

Tabla 21: Correlación de Variable 1 y Variable 2

| Correlaciones | | | |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| | | GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | PRODUCTIVIDAD LABORAL |
| GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN | Correlación de Pearson | 1 | .748** |
| | Sig. (bilateral) | | <.001 |
| | N | 32 | 32 |
| PRODUCTIVIDAD LABORAL | Correlación de Pearson | .748** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | |
| | N | 32 | 32 |

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 COMUNICACIÓN INTERNA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

H0: LA COMUNICACIÓN INTERNA NO SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H1: LA COMUNICACIÓN INTERNA SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Inferencia Estadística

Se determino una muy alta relación entra la comunicación interna y la productividad laboral del 70% así mismo se encontró una alta asociación estadística entra las variables investigadas.

Tabla 22: Correlación de V2 y D1 de la variable 1

| | | PRODUCTIVIDAD LABORAL | COMUNICACIÓN INTERNA |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| PRODUCTIVIDAD LABORAL | Correlación de Pearson | 1 | .700** |
| | Sig. (bilateral) | | <.001 |
| | N | 32 | 32 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | Correlación de Pearson | .700** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | |
| | N | 32 | 32 |

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 COMUNICACION EXTERNA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H0: LA COMUNICACIÓN EXTERNA NO SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H1: LA COMUNICACIÓN EXTERNA SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Inferencia Estadística

Se determinó una relación moderada entre la comunicación externa y la productividad laboral del 52.2% así mismo se encontró una alta asociación estadística entre las variables investigadas.

Tabla 23: Correlación de V2 y D2 de la variable 1

| | | PRODUCTIVIDAD LABORAL | COMUNICACIÓN EXTERNA |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| PRODUCTIVIDAD LABORAL | Correlación de Pearson | 1 | .522** |
| | Sig. (bilateral) | | .002 |
| | N | 32 | 32 |
| COMUNICACIÓN EXTERNA | Correlación de Pearson | .522** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .002 | |
| | N | 32 | 32 |

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

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 COMUNICACION PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H0: LA COMUNICACIÓN PERSONAL NO SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

H1: LA COMUNICACIÓN PERSONAL SE RELACIONA CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Inferencia Estadística

Se determinó una muy alta asociación entre la comunicación personal y la productividad laboral del 72.9%, así mismo se encontró una alta asociación estadística entre las variables investigadas.

Tabla 24: Correlación de V2 y D3 de la variable 1

| | | PRODUCTIVIDAD LABORAL | COMUNICACIÓN PERSONAL |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| PRODUCTIVIDAD LABORAL | Correlación de Pearson | 1 | .729** |
| | Sig. (bilateral) | | <.001 |
| | N | 32 | 32 |
| COMUNICACIÓN PERSONAL | Correlación de Pearson | .729** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <.001 | |
| | N | 32 | 32 |

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