

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Título : Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

Para Optar : El Título de Licenciado en Administración

Autor : Francisco del Carmen Santos Garcia

Asesor : Mg. Miguel Anibal Cerron Aliaga

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y Culminación:

Lima – Perú
2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a nuestro señor, por haberme dado salud, fuerzas y guiarme para continuar con este anhelo y objetivo trazado en mi vida.

A mis padres por haberse dedicado en mi persona durante una etapa de mi vida, a mis hijos por ser la inspiración para seguir adelante, a las personas que estuvieron muy cerca de mi brindándome su apoyo y a todas las personas que supieron abrirme las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Mi gratitud a Dios por su bendición a mi vida y la de mi familia.

De igual manera agradezco a la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración y Sistemas, y de manera muy especial a mi Asesor del proyecto de Investigación Mg. Cerrón Aliaga Miguel Anibal.

Finalmente, un profundo agradecimiento a la Dirección de Redes Integradas de salud Lima Sur y el personal que permitió y me abrieron las puertas para realizar el proceso de investigación.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El bachiller: **SANTOS GARCIA FRANCISCO DEL CARMEN**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y PRODUCTIVIDAD EN LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR DIRIS-L-S, 2022"**, originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **27%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 23 de noviembre del 2022



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Constancia de índice similitud.....	iv
Contenido	v
Contenido de tablas	viii
Contenido de figuras	ix
Resumen.....	x
Palabras claves: Comunicación organizacional, Productividad, Ministerio de salud.....	x
Abstrac	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación del problema	4
1.2.1. Delimitación espacial	4
1.2.2. Delimitación temporal.....	4
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	4
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Social	5
1.4.2. Teórica.....	6
1.4.3. Metodológica	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes nacionales	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.2. Bases teóricas o científicas.....	16
2.2.1. Comunicación organizacional interna	17
2.2.1.1. La comunicación.....	17
2.2.1.2. La comunicación organizacional	19

2.2.1.3. Importancia de la comunicación organizacional.....	23
2.2.2. Productividad	29
2.2.2.1. Concepto de productividad.....	29
2.2.2.2. Importancia de la productividad	31
2.2.2.3. Medición de la productividad	33
2.3. Marco conceptual.....	34
CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	38
3.1. Hipótesis general.....	38
3.2. Hipótesis específicas	38
3.2. Variables.....	38
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	41
4.1. Método de investigación.....	41
4.2. Tipo de investigación.....	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Diseño de investigación.....	42
4.5. Población y muestra.....	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	47
CAPÍTULO V RESULTADOS	48
5.1. Descripción de los resultados.....	48
5.1.1. Resultados de la variable Comunicación organizacional interna.....	48
5.1.2. Resultados de la variable Productividad del equipo de trabajo	53
5.2. Constratación de hipótesis.....	57
5.2.1. Prueba de normalidad.....	57
5.2.2. Hipótesis general.....	59
5.2.2. Hipótesis específica N° 1	60
5.2.3. Hipótesis específica N° 2	61
5.2.3. Hipótesis específica N° 3	62
5.2.4. Hipótesis específica N° 4	63
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77
Matriz de consistencia	77

Matriz de operacionalización de variables.....	80
Matriz de operacionalización del instrumento	81
Instrumentos de investigación y constancia de aplicación	84
Confiabilidad y validez del instrumento.....	89
La data de procesamiento de datos.....	90
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	92
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	95
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN	98

Contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	39
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento comunicación organizacional interna (instrumento 1).....	44
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento productividad (instrumento 2)	44
Tabla 4 Cantidad de ítems por instrumento y dimensión	45
Tabla 5 Validación de los instrumentos de recolección de datos	45
Tabla 6 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	46
Tabla 7 Análisis descriptivo de la dimensión: Control de personal	48
Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión: Motivación.....	49
Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión: Expresión emocional	50
Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión: Tipo de comunicación	51
Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable: Comunicación organizacional interna .	52
Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión: Eficiencia.....	53
Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión: Eficacia	54
Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión: Efectividad.....	55
Tabla 15 Análisis descriptivo de la variable: Productividad del equipo de trabajo....	56
Tabla 16 Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov	58
Tabla 17 Escala del coeficiente de correlación.....	58
Tabla 18 Correlación entre comunicación organizacional interna y productividad del equipo de trabajo.....	60
Tabla 19 Correlación entre control del personal y productividad del equipo de trabajo	61
Tabla 20 Correlación entre motivación y productividad del equipo de trabajo.....	62
Tabla 21 Correlación entre expresión emocional y productividad del equipo de trabajo	63
Tabla 22 Correlación entre tipo de comunicación y productividad del equipo de trabajo	64

Contenido de figuras

Figura 1 Modelo de comunicación	18
Figura 2 Esquema General de Productividad	31
Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión: Control de personal	48
Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión: Motivación	49
Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión: Expresión emocional.....	50
Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión: Tipo de comunicación.....	51
Figura 7 Análisis descriptivo de la variable: Comunicación organizacional interna..	52
Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión: Eficiencia	53
Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión: Eficacia.....	55
Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión: Efectividad	56
Figura 11 Análisis descriptivo de la variable: Productividad del equipo de trabajo ..	57

Resumen

En la institución pública que se eligió para la investigación, concurren varias dificultades de comunicación, que dañan la relación servidor - directivo, es vital el reconocimiento del desempeño laboral. Por consiguiente, surgió el interés de realizar la presente investigación denominada Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Lima Sur DIRIS–L-S, 2022, en el cual se encontró una relación demostrativa entre las dos variables, lo que dio a entender que, si un colaborador tiene mayor comunicación interna, y no solo hablamos de información, tendrá mayor productividad laboral.

Así, se planteó el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022. La metodología del estudio consistió en la aplicación del método hipotético-deductivo, tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transeccional, con una población y muestra de 48 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario y por medio del uso del estadístico de prueba Pearson y con el Software SPSS en su versión 25, se pudo alcanzar un nivel de significancia igual a 0,000 entre las variables marketing digital y ventas, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se halló la correlación de Pearson igual a 0,352** que tomando en cuenta el nivel de relación basado en la escala de Pearson, alcanza un valor de Correlación débil.

Palabras claves: Comunicación organizacional, Productividad, Ministerio de salud.

Abstrac

In the public institution that was chosen for the investigation, several communication difficulties concur, which damage the server - manager relationship, the recognition of work performance is vital. Therefore, the interest arose to carry out the present investigation called Internal organizational communication and productivity in the Directorate of Networks Lima Sur DIRIS-L-S, 2022, in which a demonstrative relationship was found between the two variables, which implied that, If a collaborator has more internal communication, and we don't just talk about information, they will have greater labor productivity.

Thus, the objective of determining the relationship between internal organizational communication and productivity in the Directorate of Integrated Health Networks South Lima DIRIS-L-S, 2022 was raised. The methodology of the study consisted in the application of the hypothetical-deductive method, basic type , descriptive-correlational level and non-experimental-transectional design, with a population and sample of 48 collaborators, to whom a questionnaire was applied and through the use of the Pearson test statistic and with the SPSS Software in its version 25, it was possible reach a level of significance equal to 0.000 between the variables digital marketing and sales, which allowed rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis, the Pearson correlation equal to 0.352** was found, which taking into account the level of relationship based on the Pearson scale, reaches a weak correlation value.

Keywords: Organizational communication, Productivity, Ministry of health.

Introducción

Al mencionar comunicación organizacional interna, se debe relacionar diversas percepciones, que contienen como el colaborador se siente, interviene y vive en una empresa. A pesar de los progresos científicos y la automatización, parece que la comunicación interna no se viene tratando en las organizaciones públicas de forma sensata, aún se cree que la comunicación es obtener una nota de prensa o constituir un acontecimiento; sin embargo, la comunicación envuelve la información que requiere el colaborador para ejecutar apropiadamente su compromiso, desde sus ocupaciones, objetivos, beneficios, cambios organizacionales, y demás cosas que vive en su día a día. Cuando se habla de comunicación se tiene que saber que, es lo que se quiere transmitir, como se está comunicando, que requieren conocer los colaboradores y como esta comunicación organizacional interna está relacionada en la producción laboral, y al hablar de productividad se refiere a un indicador de eficiencia que sirve para reseñar a la logística utilizada versus los valores logrados.

En la institución pública que se eligió para la investigación, concurren varias dificultades de comunicación, que dañan la relación servidor - directivo, es vital el reconocimiento del desempeño laboral. Por consiguiente, surgió el interés de realizar la presente investigación denominada Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Lima Sur DIRIS-L-S, 2022, en el cual se encontró una relación demostrativa entre las dos variables, lo que dio a entender que, si un colaborador tiene mayor comunicación interna, y no solo hablamos de información, tendrá mayor productividad laboral.

Así, se planteó el objetivo de determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud

Lima Sur DIRIS-L-S, 2022. La metodología del estudio consistió en la aplicación del método hipotético-deductivo, tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transeccional, con una población y muestra de 48 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario.

La investigación se estructuró en cinco capítulos, siendo el primero de ellos relativo al “Planteamiento del Problema”, en el cual se realiza una descripción de la realidad problemática, se formula y delimita el problema, se presentan las justificaciones y se establecen los objetivos. El capítulo II o “Marco Teórico” contiene los trabajos previos o antecedentes relacionados con el tema de estudio, las bases teóricas de las variables y el marco conceptual.

Seguidamente, en el capítulo III denominado “Hipótesis” se señalan las hipótesis (general y específicas) y se describe conceptual y operacionalmente las variables. EL siguiente capítulo “Metodología”, es un compendio de la propuesta metodológica del estudio que contiene el método, tipo, nivel, diseño, población, muestra y técnicas para la recolección y análisis de resultados; así como, los aspectos éticos aplicados.

El capítulo V descrito como “Resultados” se compone de los hallazgos descriptivos y de la comprobación de las hipótesis, que da origen al análisis y discusión de resultados; las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones en el contexto actual avanzan en diversas direcciones en procura de la mayor eficiencia, pues solo así lograrían su permanencia en el mercado globalizado y dinámico; en efecto, las organizaciones modernas afrontan un entorno cada vez más competitivo, con diversas tendencias organizacionales, enfocadas en la transformación digital, la inteligencia artificial y el *big data* están llevando a las empresas a innovar de forma constante, para así mantener su presencia en el mercado (Universidad ESAN, 2020).

De esta forma, las organizaciones giran en torno a la productividad, procurando siempre realizar los ajustes necesarios que les permitan obtener ganancias, sin sacrificar la calidad de sus productos y servicios; como bien lo señalan Baltodano y Leyva (2020), la productividad es uno de los principales objetivos organizacionales, ya que sobre su base, se traza la rentabilidad y la permanencia de la organización en el mercado, se trata entonces, de brindarle al cliente externo productos y servicios que satisfagan sus necesidades y/o excedan sus expectativas, en el momento en el cual lo requieran, con la mejor calidad y con un precio justo.

En estos términos, algunos investigadores han establecido relaciones de la productividad con diversos factores; uno de éstos, es la comunicación sobre lo cual Sandoval et al. (2018) señalan que la comunicación es un factor clave en la conformación de equipos de trabajo, a su vez la eficiencia y eficacia de los equipos es fundamental para la productividad organizacional, ya que la comunicación permite establecer los vínculos y el intercambio de información que requieren los colaboradores para el óptimo desempeño de sus funciones; por lo que la productividad se ve siempre afectada cuando los trabajadores menosprecian la importancia de la comunicación, perjudicando a los

equipos de trabajo, haciéndoles negligentes en el cumplimiento de sus responsabilidades, omitiendo información, alterando o desconociendo los canales formales, e incluso obstruyendo los procesos de comunicación de forma intencional.

Conforme a ello, muchos autores destacan el valor de la comunicación en las organizaciones, siendo considerada un elemento trascendental en las ciencias de la comunicación, entendiéndose que posibilita el establecimiento de un entorno social conformado por la participación, la comprensión, la capacidad de crear lazos interpersonales, la unanimidad laboral, posibilitando el desarrollo, la mejora organizacional continua, la delegación de funciones y el establecimiento de compromisos; por lo tanto, es fundamental un sistema de comunicación organizacional eficaz, ya que facilita a las personas la continuidad de lineamientos y políticas, orientadas a reducir las debilidades de la compañía, posibilitando las expectativas propuestas desde el inicio de toda organización (Díaz y Colmenares, 2019).

En tanto, considerando la importancia de la productividad en las organizaciones, conviene destacar lo señalado por Jiménez (2020), quien afirma que la misma es una condición *sine qua non* de cualquier empresa para poder obtener ganancias y que éstas se mantengan en el tiempo, posibilitando la competitividad en el mundo globalizado de hoy en día; al mismo tiempo, la comunicación representa un punto fundamental dentro de las organizaciones, pues como lo manifiestan Sandoval et al. (2018), la comunicación asertiva y eficiente genera equipos de trabajo dinámicos, al fomentar una comunicación fluida entre los colaboradores, así como entre éstos y otras organizaciones con las cuales interactúan.

Ahora bien, los entes públicos también se esfuerzan por lograr una adecuada productividad, en función de maximizar la cantidad de beneficiarios que se generen con la inversión de los recursos públicos; en el caso de Perú, el país cuenta con la Política

Nacional de Competitividad y Productividad, la cual fue aprobada por Decreto Supremo N° 345-2018-EF de fecha 31 de diciembre de 2018 Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2019), instrumento que permitiría la articulación de la intervención pública y privada en materia de competitividad, para mantener el crecimiento a mediano y largo plazo, procurando generar mayores niveles de bienestar para la población, entendiendo que, incrementar la competitividad es un proceso que requiere inversión de tiempo y recursos, no es inmediato, por lo que se requiere de numerosos esfuerzos y un trabajo coordinado con los diversos sectores y una adecuada articulación entre el sector público y el privado, la academia, y los ciudadanos.

Considerando el contexto actual, enmarcado por la pandemia del COVID-19, la articulación de los entes públicos y privados para afrontar las dificultades por esta situación, cobra valor, en tanto la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur (DIRIS LS), entidad adscrita al Ministerio de Salud (MINSA), tiene como misión, implementar, ejecutar, controlar y adecuar las políticas de salud en el país, para mejorar la gestión de los servicios con equidad y transparencia (Gobierno del Perú, 2022).

De esta forma, la DIRIS LS se encuentra abocada de forma coordinada a la situación de la pandemia, a enero de 2022, disponía de 46 centros de vacunación contra la COVID -19, distribuidos en sus trece distritos, entre centros de vacunación masivos y establecimientos de salud (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2022). La DIRIS-LS cuenta con 136 establecimientos de salud, de los cuales, son 16 Centros Maternos Infantiles, 48 Centros de Salud, 72 Puestos de Salud, además de una cantidad de bienes muebles patrimonio que suman 140,560 unidades, de los cuales, un 25% cumplió su vida útil y necesita ser renovado, sin embargo, siguen en funcionamiento, esperando su reposición.

Por otra parte, se observa como las fallas de comunicación interna en la institución ocasionan retrasos innecesarios en la gestión de mantenimiento, así como en la toma de decisiones, donde, a pesar que los bienes tienen un usuario asignado, en general, muchos lo desconocen, por lo que no están atentos si el bien recibe mantenimiento por parte del área de Mantenimiento de Bienes; tampoco se realizan los trámites necesarios para reposición, reparación o mantenimiento; en este escenario, muchos equipos se dañan antes de tiempo, sin llegar a cumplir su vida útil, ocasionando que los gastos por esta causa sean elevados; todo ello producto de fallas en la comunicación y coordinación entre las áreas y/u oficinas competentes, afectando significativamente la productividad y la operatividad de la institución, así como la atención a los usuarios, además de la disponibilidad de los equipos en las diversas dependencias, generando malestar en el personal.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrollará en el área de abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, Lima, Perú.

1.2.2. Delimitación temporal

En cuanto al tiempo de realización del estudio, se llevará a cabo durante el año 2022, entre los meses de febrero y junio.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

El abordaje se realizará sobre los siguientes conceptos o áreas temáticas:

- Comunicación organizacional interna: proceso en la cual las personas se encuentran constantemente en el proceso de intercambio de información con otras personas dentro de un ambiente laboral (Chiavenato, 2011)

- Productividad: es uno de los objetivos empresariales más trascendental, consiste en ofrecer al cliente externo productos y/o servicios que logren satisfacer sus necesidades o que incluso, excedan sus expectativas, en el momento apropiado, con la mejor calidad y con un precio justo (Sandoval et al., 2018).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional interna con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona el control del personal con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?
2. ¿Cómo se relaciona la motivación con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la expresión emocional con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?
4. ¿Cómo se relaciona el tipo de comunicación con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

A nivel social, el aporte del presente estudio se estima será considerable, puesto que la institución objeto de estudio tiene como propósito implementar, ejecutar, controlar y adecuar las políticas de salud en el país, por tanto, al abordar la situación planteada, los aportes podrán ser apreciados a mediano plazo por los ciudadanos, al tener servicios adecuados, producto de las adecuaciones que deban realizarse para incrementar la

productividad de la institución, incidiendo en la disponibilidad y condición de los equipos en las diversas dependencias, logran inclusive reducir los gastos en reposición de los mismos, fortaleciendo el proceso de mantenimiento, mediante la optimización de los procesos comunicacionales.

1.4.2. Teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio servirá de antecedentes para futuras investigaciones, además de sustento para estudios que se estén realizando en el área; mientras que, la temática de la comunicación y la productividad serán abordadas, poniendo de manifiesto lo expresado por autores que han investigado y tratado el tema, lo que dará soporte al área de estudio, permitiendo así, a partir de su estudio, poder exponer nuevos elementos teóricos o reforzar los ya existentes; todo lo que permite afirmar que el estudio se justifica desde el aspecto teórico.

1.4.3. Metodológica

A nivel metodológico, empleando como base el método científico, se abordará una problemática para darle respuesta a través de los objetivos de la investigación; en este mismo sentido, la aplicación de instrumentos mediante encuestas dará un importante soporte metodológico al estudio, que permitirá la validación de dicho instrumento, el cual podrá ser empleado en futuras investigaciones, así como los resultados obtenidos, los cuales podrán ser considerados como referentes metodológicos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.
2. Establecer la relación entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.
3. Establecer la relación entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.
4. Establecer la relación entre el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

De La Cruz, Mery (2021) realizó el estudio “Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga – 2020”, en la Universidad César Vallejo, para optar al título de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad; cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la gestión administrativa y la comunicación organizacional sobre productividad laboral. La metodología correspondió a una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental y nivel correlacional causal; fueron aplicados tres instrumentos validados, la población estuvo conformada por 83 trabajadores de la red de salud de Huamanga. Los resultados evidenciaron que la variable gestión administrativa fue valorada regular con mayor frecuencia por un 45.8% de la muestra, luego como favorable por el 28.9%; en tanto, la comunicación organizacional fue valorada como medio por un 44.6% y alto por 36.1%; asimismo, la productividad laboral fue aceptable para 50.6% y destacada para el 33.7%. En este sentido, con una significancia en la variable productividad laboral, destacando los niveles 1 tanto en las categorías deficiente (1) y aceptable (2) ($p_1=0.000$ y $p_2= 0.001$ respectivamente), hubo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que, la gestión administrativa y comunicación organizacional inciden en productividad laboral de la Red Huamanga – 2020. Se concluyó que la gestión administrativa y la comunicación organizacional incidieron significativamente en productividad laboral, también se observó que la gestión administrativa y la comunicación organizacional incidieron significativamente en los factores externos e internos (duros y blandos) de la productividad laboral.

De igual forma, Portocarrero, Norma y Salome, Sandra (2020), realizaron el estudio “La comunicación interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince, año 2019”, presentado en la Universidad Tecnológica del Perú para optar al título de Bachiller en Administración de Negocios, con el objetivo de establecer la relación entre las variables comunicación interna y productividad. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con muestreo no probabilístico, a conveniencia; para la recolección de la información se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert a una muestra de 153 colaboradores del local central, ubicado en Lince, de la empresa MDY Contact Center. Los principales resultados permitieron observar que 58.82% de los trabajadores no recibía la comunicación a través de los medios formales, 81.05% consideró que los canales internos no permitían una correcta comunicación en su área, 92.81% consideró que la organización suministraba las herramientas necesarias para un desempeño adecuado, 75.82% señaló que el horario permitía organizar el tiempo con la familia y actividades personales. Las pruebas estadísticas (Tau-b de Kendall y Tau-c de Kendall), permitieron verificar la dependencia de las dos variables (comunicación interna-productividad), existiendo relación entre las actividades comunicacionales y la productividad laboral (Tau-b de Kendall de 0.316 y Tau-c de Kendall de 0.127), mientras que, las actividades recreativas, culturales y de marketing interno permitían mejorar la productividad laboral (Tau-b de Kendall de 0.516 y Tau-c de Kendall de 0.275), así como las dificultades comunicacionales en la transmisión de la cultura corporativa impedían la mejora de la productividad laboral (Tau-b de Kendall de 0.299 y Tau-c de Kendall de 0.157). Se concluyó que, la comunicación interna se vinculó con la productividad de los colaboradores, siendo necesaria la implementación de un plan integral para comprometer a los trabajadores, por medio de

una comunicación eficaz para mantener motivado al personal, especialmente, para mejorar la productividad e incrementar los beneficios de la organización.

Igualmente, Díaz, Robín et al. (2020) en su estudio “Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020”, presentado en la Universidad Peruana Unión, para optar al título de Licenciados en Administración con Mención en Gestión Empresarial; su objeto fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. Desarrollada mediante una investigación de tipo básica, alcance correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; considerando una población de 235 colaboradores de la referida municipalidad, teniendo como muestra a 80 personas; empleándose como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. En cuanto a los resultados, el nivel de comunicación interna y sus dimensiones. Del 100% de encuestados, el 56.3% estuvo totalmente de acuerdo con la comunicación interna, 37.5% manifestó estar de acuerdo y 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que, el 56.3% se encontró totalmente de acuerdo con la productividad laboral, 38.8% manifestó estar de acuerdo y 3.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que, una vez procesados los datos, los resultados permitieron comprobar la hipótesis, según la cual, la comunicación interna y la productividad laboral observan una correlación positiva significativa en la Municipalidad Provincial de San Martín (con un coeficiente de $r=0.692$; $p=0.000$), por lo que, a mayor desarrollo de la comunicación interna se obtendría una mayor productividad laboral.

Por otra parte, Marin, Lady (2019), en su estudio “La Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC., sede El Tambo-Huancayo”, presentado en la Universidad

Continental, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, su propósito fue determinar el grado de relación de la Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Novo Centro Universal SAC. Sede El Tambo – Huancayo. La metodología correspondió a un estudio aplicativo, observacional de corte comparativo, con un nivel descriptivo – explicativo y un experimental – demostrativo; considerando una muestra de 28 colaboradores; se aplicó la técnica de la observación, así como la encuesta y la evaluación, en tanto, los instrumentos fueron la ficha de observación, el cuestionario y la ficha tabulada. Los resultados obtenidos permitieron observar sobre la comunicación interna, un nivel bueno de comunicación entre gerentes (64%), nivel regular y bueno del uso del reglamento interno de trabajo (40% y 36% respectivamente), nivel bueno en el uso de Apps electrónicos de comunicación dentro de la empresa (40%); mientras que, respecto al desempeño laboral, se valoraron los diversos procesos operativos, resultando, regular para optimización de cortes (100%), regular para ruteado de piezas (67.7%), regular para ventas (100%), regular para contabilidad (100%); lo que, en general, resulto en una valoración regular de la Comunicación Interna para el 68% y deficiente para un 32%, así como un Desempeño Laboral regular para el 100%. Los resultados permitieron corroborar con una t calculada mayor que la t teórica ($20.34 > 1.96$), que se aceptaba la hipótesis de investigación (H1), es decir, el grado de relación de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. Sede El Tambo - Huancayo, es positivo. Se concluyó que, el grado de relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa fue de 0.970, existiendo una correlación directa o positiva alta.

Por su parte, Montes, Misaday (2019) desarrolló un estudio que lleva por título “Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019”, desarrollada en la Universidad Nacional de San

Agustín de Arequipa, para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Especialidad en Relaciones Públicas; su objeto de determinar en qué medida se relaciona la comunicación interna y la productividad del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019. Se trata de un estudio de naturaleza descriptiva, de tipo no experimental, corte transversal y correlacional, con una muestra no probabilística, intencional, de 59 servidores públicos, a quienes se le aplicó un cuestionario como instrumento, mediante la técnica de la encuesta. En cuanto a los resultados, la percepción de los servidores públicos sobre la variable comunicación interna fue valorada como media por el 62.71%, y alta por el 37.29%, mientras que la variable productividad laboral fue valorada como media por el 57.63% y alta para el 42.37%. Los hallazgos reflejan una relación positiva y significativa entre las variables comunicación interna y productividad laboral, de nivel correlativo moderado (con $r=0.503$, para un $p=0.000$, menor a 0.01). Se concluyó así que, la comunicación interna permite crear en la organización un clima cordial y de confianza, donde el colaborador se siente conforme y percibe que sus objetivos y los de la institución se encuentran altamente relacionados.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pin, Génesis (2021) en su estudio titulado “Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic”, desarrollado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, para optar al título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, con el objetivo de analizar la comunicación organizacional interna y la influencia en el desempeño laboral de los empleados de la compañía Freeplastic S.A. La metodología correspondió a un estudio de carácter no experimental- transversal, de tipo descriptiva, donde se empleó la técnica de la entrevista y la observación, con una población conformada por 150 personas y una muestra de 108. Los resultados permitieron

verificar sobre la comunicación organizacional interna, un 50% afirmó que tal vez la conoce, un 33.3% que si la conocía; un 66.7% afirmó que existe comunicación interna entre los empleados y dueños de la compañía; asimismo, 33.33% señaló que existía una buena comunicación y otro 33.33% que no existía buena comunicación; luego, un 100% afirmó que la comunicación interna favorecía el desempeño laboral de los trabajadores; conforme a los resultados se elaboró un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la compañía FREEPLASTIC S.A., el cual se basó en cinco talleres dirigido a todo el personal. Finalmente se concluyó que las debilidades existentes en la compañía fueron evidentes y se debían mejorar, entre estas, la existencia de un grupo de personas que se interesara constantemente por la situación del personal, además, se consideró necesario crear vínculos laborales entre el personal, porque esto permitiría incrementar el buen desempeño laboral, logrando el éxito y las metas señaladas por la organización.

En este mismo orden de ideas, Valenzuela, Nemecio et al. (2020) desarrollaron un artículo de investigación titulado “Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila”, publicado en Coahuila, México, y cuyo propósito fue analizar la como se relaciona dicha comunicación interna con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. La metodología del estudio fue de corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional, se utilizó una encuesta como técnica, sí como un instrumento de recolección de la información, basado en un cuestionario con escala Likert. En cuanto a los resultados, la dimensión medios de comunicación, los trabajadores seleccionaron un 26.2% siempre y 20.2% casi siempre, lo que significó que, los empleados consideraron que los medios eran adecuados y satisfacían las necesidades de los empleados; sobre la dimensión

comunicación con el jefe, 34.8% siempre y 16% casi siempre, significando que los empleados consideran una adecuada comunicación con el jefe; respecto a la dimensión productividad, 40.4% siempre y 21.8% casi siempre, representando, una alta productividad; con respecto a la hipótesis, como $Z= 3.86$ (entre -1.7613 y 1.7613), se rechazó la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 0.05, se tiene que el 60% de los empleados están satisfechos con la comunicación organizacional que se está llevando a cabo. De esta forma, se concluyó que, los niveles de productividad en la organización fueron buenos, ya que se han incrementado los niveles de ventas y ha mejorado el posicionamiento en el mercado; asimismo, una comunicación interna efectiva se convierte en una herramienta para promover el cambio.

Seguidamente, Valero, Fernando (2021) desarrolló su estudio “La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en el Almacén Credifácil del cantón Montalvo”, presentado en la Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador, para la obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación; el objetivo del mismo fue determinar la incidencia de la comunicación interna y en el clima laboral en el almacén “Credifácil” del cantón Montalvo. La metodología del estudio se basó en una investigación de tipo descriptiva, se empleó la encuesta como técnica de investigación, a través del cuestionario como instrumento, considerando una muestra de 5 trabajadores. En tanto, los principales resultados, un 80% consideró que no existía una buena comunicación interna en la organización, el 60% señaló no tener conocimientos sobre la importancia de la comunicación interna, además, 80% indicó no estar satisfecho con el clima laboral empresarial. En este sentido, se concluyó que la organización no tenía un clima laboral satisfactorio, producto de varios factores, entre éstos, la comunicación interna, siendo el mayor causante del problema planteado; asimismo, se reconoció que uno de los principales problemas de las organizaciones es la pérdida de la comunicación

en tareas, actividades y metas, lo que alarga el progreso de las mismas e impide el trabajo en equipo, generando pérdidas e incluso amenazas que pueden conducir a la quiebra.

Asimismo, Zamora, Selma (2020) desarrolló el trabajo titulado “Análisis de la cultura organizacional en la productividad de los empleados 2016-2020”, en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México, para optar al título de Licenciada en Comunicación; con el objeto de analizar el comportamiento de los empleados de una empresa con una cultura organizacional no definida, en comparación con la de una empresa con una cultura organizacional bien implementada. La metodología empleada fue mixta, con investigación de campo y observación, aplicando encuestas y observación a empleados de empresas estadounidenses y de empresas mexicanas. En cuanto a los resultados, los trabajadores mexicanos afirmaron que, 89.99% de que no eran compensados cuando laboran más de 40 horas semanales, 55.56% eran escuchados por los gerentes, 55.56% afirmó que su desempeño es bajo cuando el clima laboral no es bueno, 44.44% consideró que la comunicación entre empleados y gerentes era clara; en cuanto a los empleados estadounidenses, 74.43% si fue compensado cuando trabajó más de 40 horas, 85.71% era escuchado por los gerentes, 42.86% tiene desempeño bajo cuando el clima no es bueno, para 71.43% la comunicación entre gerentes y empleados fue clara. Se observó que uno de los factores que ocasiona baja productividad fue la falta de comunicación. Se concluyó que, la cultura organizacional es fundamental en las organizaciones, ya que, tiene una influencia significativa, tanto positiva como negativa, donde los valores compartidos permiten que los empleados estén motivados, dedicados y cooperen, representando un factor influyente en la productividad de los empleados; asimismo, la comunicación eficaz es un elemento asociado a la cultura organizacional, ya que, los empleados pueden conocer lo que deben hacer para alcanzar las metas

organizacionales, permitiendo también que sus ideas sean escuchadas y tengan retroalimentación.

Por su parte, Bombosa, Gabriela (2018) en su estudio titulado “Organización interna y su influencia en el nivel de productividad de la empresa constructora “Toasan” del Cantón Montalvo, Provincia de Los Ríos”, presentado en la Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador, para la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación; con el objetivo de determinar la influencia de la Organización Interna en el nivel de productividad de la empresa Constructora “TOASAN” del Cantón Montalvo, Provincia de los Ríos. La metodología del estudio se basó en el enfoque cuantitativo, con la aplicación de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; en base a una población de 20 empleados y 9 trabajadores administrativo de la empresa Toasan del Cantón Montalvo. Los principales resultados permitieron observar entre otros aspectos que, 75% de los trabajadores consideró que la organización interna influía en el nivel de productividad, 67% conoce sobre la organización de empresa, 44% afirmó que recibió capacitación sobre organización de empresa, 33% no recibió. De esta forma se concluyó que los empleados no tenían un buen nivel de productividad, excluyendo a la organización como elemento primordial para un trabajo adecuado, centrándose únicamente en trabajar y cumplir, y enfocarse en desarrollar el trabajo con esmero y dedicación para mejorar la productividad en la empresa. Como parte del estudio se desarrolló una propuesta, basada en un manual sobre la organización interna para mejorar el nivel de productividad de la empresa, cuyo contenido básico se centró en las siguientes temáticas: 1) organización interna de la empresa, 2) la comunicación en la empresa, 3) la motivación en el trabajo.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Comunicación organizacional interna

2.2.1.1. La comunicación

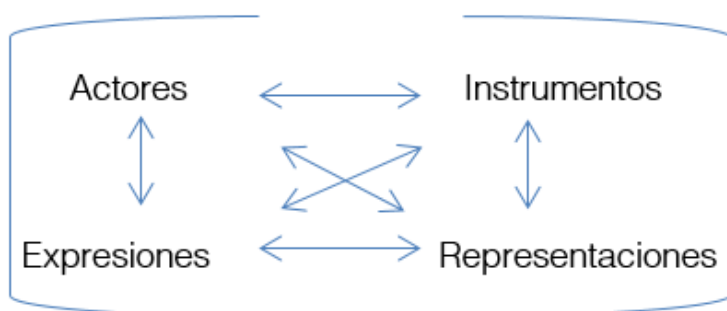
Chiavenato (2011) señala que la comunicación es un proceso en donde las personas intercambian información dentro de cualquier ambiente; ahora bien, de acuerdo con Yang et al. (2016) algunos autores como Lehtonen, señalan que la comunicación es una interacción social, en donde se realiza el intercambio y la formación del conocimiento, siendo un proceso, un flujo, un depósito o una recopilación de información; cuando se trata de organizaciones, este conocimiento se graba en la memoria corporativa, y puede ser usado en la estimulación de la innovación y la toma de decisiones, en términos de cumplir con la misión, la visión y la eficiencia; en tanto, Núñez afirma que la información-comunicación-conocimiento viene a representar un mismo objeto, inseparable, que requiere ser estudiado en su complejidad integrada, como un elemento o factor que transforma las capacidades o competencias de las personas, profesionales o actores sociales, en términos de las necesidades de su contexto.

Uno de los investigadores sobre el tema de la comunicación, Martín (2007), afirma que, en la comunicación existen ciertos elementos de diversa naturaleza, cuyos vínculos se encuentran establecidos, de esta forma, los intercambios comunicativos de información son procesos que se suscitan dentro de un sistema, el cual se denomina sistema de comunicación (SC), e interactúa con un objeto de referencia (SR), es decir, lo que se está comunicando a través de las diversas representaciones, complementado a su vez por el sistema social (SS), los cuales son abiertos y con interdependencias entre sí; es así como, en la comunicación interceden diversos componentes, con relaciones previamente organizadas, dichos componentes son heterogéneos y tienen funciones específicas en el proceso comunicativo.

Este modelo en el plano teórico y praxeológico pretende abordar los vínculos entre las bases materiales que posibilitan la comunicación (infraestructura), cuya organización es el reflejo de la organización social que las emplea (estructura) y el modelo cultural, axiológico e ideológico que se articula a su alrededor (supraestructura) (Martín, 2007). El modelo incluye:

- a. A nivel del mismo sistema de comunicación: un conjunto de componentes que, por sus propiedades forman parte del sistema comunicativo (a pesar de que puedan ser parte de otros sistemas diferentes), actores de la comunicación; expresiones comunicativas; representaciones e instrumentos de comunicación (ver Figura 1).
- b. A nivel de otros sistemas abiertos al sistema de comunicación: el sistema de objetos de referenciade la comunicación (abarca todo aquello que se comunica a través del manejo de datos referenciales); las intervenciones y mediaciones causadas en el sistema social, que manejan a los diversos elementos del sistema comunicativo y al sistema en su conjunto.

Figura 1
Modelo de comunicación



Nota. Tomado de *Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad* (p. 168) por M. Martín, 2007, Mc Graw Hill.

Conceptualmente estos componentes señalados por Martín (2007) en el modelo de la comunicación, se definen de la manera siguiente:

Los actores: comprende a personas que en nombre propio o actuando como representantes de otros grupos, instituciones u organizaciones, que entran en contacto con otros actores y las personas que realizan una mediación técnica para que unos actores se puedan comunicar con otros, siempre y cuando dicha intervención técnica exceptúe, incluya o cambie información referencial proporcionada por los otros actores; dichos actores se conocen como ego (quien entra en contacto y emite) y Alter (quien responde al contacto inicial o percibe).

Los instrumentos: son los diversos aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que tienen la capacidad para articularse con otros aparatos biológicos o tecnológicos para producir, intercambiar y recibir señales; se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales, formados al menos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor.

Las expresiones: las personas asignan a cualquier cosa de la naturaleza funciones expresivas, partiendo de allí, la cosa (natural) obtiene un uso en términos de lo cual ocurre el objeto, particularmente, para uso comunicativo.

Las representaciones: actúan organizando un número de datos referenciales suministrados por el producto comunicativo, teniendo un sentido para el o los usuarios de dicha representación; se clasifican en modelos para la acción, cuando se da a la información un sentido que afecta el comportamiento; modelos para la cognición, cuando se da a la información un sentido que afecta al conocimiento, y, modelos intencionales, cuando se le da a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

2.2.1.2. La comunicación organizacional

Ramos Reyes et al. (2017) señalan que la comunicación organizacional es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se desarrollan para transmitir o recibir información mediante diversos mecanismos, métodos y técnicas de comunicación interna

y externa, con el propósito de lograr los objetivos organizacionales. Mientras que, la comunicación organizacional interna es un proceso que integra un conjunto de recursos y medios de la organización a fin de que el recurso humano ejecute las funciones de su competencia de manera eficiente y se alcancen los objetivos estratégicos de la empresa u organización (Fernández, 2016). De allí que, la comunicación es un mecanismo que contribuye a incentivar y motivar a empleados, trabajadores o colaboradores. Se trata de un factor clave en la organización, ya que permite alcanzar los objetivos de la misma, al asegurar la retroalimentación o *feedback* de los mensajes o medidas, compartir ideas, incentivar la motivación y el trabajo en equipo, incrementar la capacidad de aprendizaje, de enfrentar los cambios y gestionar los riesgos. La comunicación interna es prioritaria y forma parte de los planes estratégicos de las organizaciones.

De acuerdo con Ramos et al. (2017), entre las ventajas que aporta la comunicación organizacional interna se encuentran:

1. Permite crear cultura, sentido de pertenencia y de acompañamiento: Mediante la creación de un lenguaje, una cultura y unos valores comunes, afianzando el compromiso, la integración y la participación de todos los miembros de la organización. La cultura es un bien intangible (no medible) de la organización, constituida por el conjunto de valores, creencias, costumbres, ideales, formas de hacer compartidos, que se han obtenido a través del tiempo y de las experiencias comunes, lo que lleva a identificarse con un determinado proyecto.
2. Fomentar la confianza: Uno de los indicadores más importantes dentro de una organización es la confianza. Esta contribuye a incrementar la cooperación, la colaboración, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y el alcance de una mayor efectividad. De allí que, uno de los objetivos asociados a la gerencia es

la generación de confianza entre los miembros de la empresa u organización.

El fomento de la confianza implica garantizar la transparencia y la claridad en la comunicación acerca de los procesos, así como el reconocimiento a los equipos de trabajo y el sostenimiento de la imagen interna de la organización.

3. Mejoramiento de la organización: La comunicación interna, adecuadamente planificada y gestionada, contribuye a mejorar el funcionamiento de la organización, al incidir en la productividad de los trabajadores y de los equipos de trabajo, aumentar la capacidad de aprendizaje (resolver conflictos y corregir errores), incrementar el conocimiento compartido, la motivación y la participación. Mediante la comunicación organizacional se implantan las estrategias de desarrollo, productividad y las relaciones tanto internas como externas, para mejorar el desempeño del recurso humano, por lo tanto sus fines están asociados a los logros, éxitos o fracasos de la empresa u organización (Ramos et al., 2017).

Para Kouss (2015), las características que debe cumplir la comunicación organizacional interna son las siguientes:

1. Veracidad: La información debe ser verídica, el mensaje no debe ser alterado por ninguno de los miembros de la organización.
2. Enriquecedora: Lo que se comunica debe ser estimulante, positivo y motivador para las personas y para la organización.
3. Direccionada: La comunicación debe fluir de manera adecuada y en la dirección acertada o correcta para que puedan satisfacerse los objetivos. La alta dirección debe estar acompañada del resto del equipo en el proceso de comunicación.

4. Implicancia: La función de la comunicación es integrar a la totalidad de los miembros de la organización en un objetivo compartido, por lo cual todos requieren estar implicados en el proceso de comunicación.

Por otra parte, la comunicación organizacional interna puede ser: formal e informal, ascendente, descendente y horizontal (Bergeruelo, 2014).

1. Comunicación organizacional interna formal: Es la comunicación entre los diferentes miembros de las instancias propias de la organización. En este tipo de comunicación se emplean ciertos recursos formales, que actúan como medios de comunicación; oficios, memorandos, circulares, cartas, actas, correos, entre otros. La comunicación formal debe ser clara y precisa a objeto de minimizar los errores de interpretación. Por lo general, se suele tratar un único asunto en cada comunicación.
2. Comunicación organizacional interna informal: Es una comunicación destinada a satisfacer el criterio de perentoriedad o rapidez, por lo general, se expresa a través del diálogo. Sin embargo, también debe ser una comunicación completa y útil, además debe gestionarse de manera adecuada para evitar rumores y malentendidos.
3. Comunicación organizacional interna ascendente: La comunicación es ascendente cuando los emisores son los miembros de la organización ubicados en la base (subordinados) y los receptores los líderes localizados en la cima de la pirámide (altos cargos, jefes), cuando se trata de estructuras organizativas piramidales. Este tipo de comunicación dependerá del contexto y puede estar liderada o conducida por agentes mediadores como, por ejemplo, los sindicatos de trabajadores. También este tipo de comunicación se produce en reuniones ampliadas departamentales, chats corporativos u otros tipos de encuentros.

4. Comunicación organizacional interna descendente: Es la comunicación cuyo receptor está en la base de la pirámide (subordinados) y el emisor en la cima (altos cargos, jefes), cuando se trata de estructuras corporativas piramidales. Esta comunicación se produce en el contexto propio de la relación cotidiana entre los cuadros subordinados y los cuadros medios, altos y de jefatura. Este tipo de comunicación además de requerir un cuidado de la forma, a fin de que el mensaje sea comprendido y por lo tanto se alcance una comunicación eficaz, requiere del cuidado del tono del mensaje para evitar interpretaciones erróneas con respecto a la finalidad del mismo.
5. Comunicación organizacional interna horizontal: Este tipo de comunicación es propia de aquellas estructuras organizativas donde los miembros se encuentran al mismo nivel, es decir, no se organizan de manera piramidal.

2.2.1.3. Importancia de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional es de gran importancia para el normal desenvolvimiento y desarrollo de cualquier empresa o institución, ya que, como afirma Berceruelo (2016), clientes, empleados, accionistas, proveedores, autoridades, entre otros, son los públicos objetivo o *stakeholders* con los cuales toda organización requiere comunicarse a diario y de forma constante, cada uno con particularidades especiales, lo que mantener una relación transparente y honesta.

Sobre este mismo particular, Garrido y Putnam (2018) destacan que, en la comunicación organizacional, el proceso continuo de revisión de la relación con los diversos *stakeholders*, produce un acercamiento a la realidad inmediata y la perspectiva de clientes y usuarios, por lo que se requiere trabajar de forma significativa para convertir los datos en información que permita conocer y anticipar las necesidades y gustos de clientes y *stakeholders*, además de conocer sus emociones, con miras a una mejor

conexión emocional y entrar en su top of heart (posicionar la marca en el corazón del cliente); por tanto, todos los colaboradores, colaboran de alguna forma con el flujo de comunicación relacional, suministrando información relevante para la toma de decisiones y el proceso de feedback.

En efecto, Berceruelo (2016) señala que la comunicación es un activo estratégico para las empresas, lo que significa que es importante manejar la comunicación de manera proactiva, para evitar que sea interpretada de formas erróneas por los clientes; en tanto, Ramos et al. (2017) afirman que, mediante la comunicación organizacional se instauran las estrategias de desarrollo, productividad y relaciones internas y externas, a fines de lograr un mejor desempeño por parte del recurso humano, por lo que su finalidad tiene un vínculo estrecho con los logros, éxitos o fracasos de toda organización; asimismo, la comunicación organizacional hace posible que los procesos internos de trabajo se ejecuten de forma correcta, al tiempo que pueda existir un clima de trabajo óptimo y se logren los objetivos propuestos; por ello, para una gestión organizacional eficaz y eficiente, la comunicación es una herramienta clave, puesto que, permite conocer los logros y alcances , además de solventar los conflictos que puedan presentar los colaboradores.

2.2.1.4. Funciones/dimensiones de la comunicación organizacional interna

En términos de lo señalado por Robbins y Judge (2013) la comunicación interna tiene cuatro funciones, estas son: control, motivación, expresión emocional y tipo de información, puesto que, conociendo de forma clara los objetivos, los colaboradores de la organización podrán trabajar de forma eficiente. Sobre lo cual aportan también lo siguiente:

- El control: es la fase inicial del proceso de la comunicación, lo cual permite conocer la conducta de los colaboradores y la forma de interacción entre ellos. En estos

términos, la comunicación hace posible controlar el comportamiento de los colaboradores, con elementos como las jerarquías de autoridad y los lineamientos formales que se imponen a los empleados para que éstos lo sigan, como por ejemplo, cuando se les indica que comuniquen sobre cualquier tema laboral, en primera a su jefe inmediato, también, que se guíen a través de la descripción puestos de trabajo, o que acaten las políticas; por tanto, la comunicación desempeña la función de control, aunque, también la comunicación informal permite controlar el comportamiento, cuando los trabajadores acosan a otro miembro porque produce demasiado, informalmente se le está comunicando y controlando su comportamiento.

- La motivación: es uno de los mecanismos de influencia más importantes que existe, permitiendo que los integrantes de la organización se sientan importantes a través las funciones que realizan; de esta forma, la comunicación motiva a los colaboradores, ya que les especifica lo que se hace, la forma cómo hacen y los cambios que pueden implementar para optimizar el desempeño, por tanto, al tener metas específicas, la retroalimentación sobre la consecución de las mismas, además del refuerzo del comportamiento deseado, permiten estimular la motivación y para ello se basan en la comunicación.
- La expresión emocional: representa un mecanismo para mostrar los sentimientos de cada persona, lo cual incide significativamente y de forma directa en las relaciones que mantienen con sus compañeros y en la manera de desarrollar su trabajo; todo ello considerando que, para muchos colaboradores los equipos de trabajo que tienen en la organización, constituyen la principal fuente de interacción social, por ello, la comunicación que se genera dentro de los equipos constituyen un mecanismo clave donde se expresan frustraciones, así como sentimientos de satisfacción; de esta forma,

la comunicación aporta un medio para la expresión emocional y para la satisfacción de las necesidades sociales.

- La información: abarca el conjunto de datos que deben ser transmitidos a los colaboradores, para mostrar las funciones a realizar y los objetivos que se debe alcanzar con éstas; siendo la información el elemento clave para la toma de decisiones, al proporcionar la información que los individuos y los equipos requieren, identificar y evaluar las alternativas disponibles en términos de optimizar los recursos y alcanzar las metas.

2.2.1.5. Gestión de la comunicación organizacional interna

El proceso de comunicación y, por lo tanto, su gestión involucra a todos los miembros de la organización, sin embargo, la responsabilidad en la óptima comunicación es diferente para cada uno de los miembros. Los directivos de las empresas reconocen la necesidad explícita de disponer tanto de especialistas como de planes de comunicación adecuadamente articulados y cónsonos con los planes estratégicos (Ongallo, 2007). La comunicación debe ser gestionada de manera eficiente a fin de garantizar un impacto positivo en el clima organizacional y, por tanto, en la productividad laboral y en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

De esta manera, la gestión de la comunicación en una organización abarca los siguientes ámbitos (Kouss, 2015): comunicación organizacional integral (las acciones y procesos de comunicación de la organización como un todo), desarrollo organizacional (soporte a los procesos de transformación de la organización), comportamiento (tratamiento y manejo de procesos relacionados con el recurso humano: resolución de conflicto, reconocimiento, mediación, desarrollo de equipos), capacitación y entrenamiento (formación del recurso humano y desarrollo de competencias básicas tanto para las áreas de la empresa como para la comunicación efectiva), sistemas y tecnologías

de la comunicación (selección, adecuación, adaptación de los medios tecnológicos de acuerdo con las necesidades de comunicación).

De acuerdo con Ramos et al. (2017), dentro de la gestión de la comunicación en una organización deben considerarse los siguientes aspectos:

1. Desarrollar políticas, planes y estrategias de comunicación: Comprende el conjunto de tareas relacionadas con la comunicación que entran en juego al interior de la organización en función de los objetivos estratégicos de la misma. Incluye, por ejemplo, la sistematización y mejoramiento de los flujos o canales de la comunicación, la organización de la información y de los mensajes y la selección, ampliación o adecuación de los canales de comunicación.
2. Planificar, organizar y producir programas de comunicación: Agrupa una serie de actividades para la puesta en práctica de una comunicación interna efectiva, y tiene que ver con la organización y decisión acerca de los mensajes a transmitir y los medios idóneos a tales efectos; por ejemplo, edición de revistas, periódicos (físicos o digitales), redacción de circulares, informes, actas, disposición de carteleras y tableros de avisos, creación de videos, tutoriales y material audiovisual, apertura de chats grupales de WhatsApp, uso de redes sociales (Twitter, Instagram, LinkedIn), desarrollo de blogs, páginas web, manejo de correos electrónicos o de redes sociales, entre otros.
3. Desarrollar programas de comunicación para las diferentes áreas de la organización: Cada una de las dependencias, instancias o áreas de la organización poseen diferentes necesidades comunicativas, por ello, dentro de la gestión de la comunicación deben considerarse estas necesidades particulares y concretas; como el conocimiento y la información que los colaboradores requieren para desempeñarse en una determinada dependencia,

cursos, talleres y programas de capacitación, formación y desarrollo de competencias, información general, de interés o de seguridad relacionada con el área de trabajo.

Son múltiples los temas de interés para comunicar dentro de una organización, entre los cuales se mencionan los siguientes: visión, misión, y valores de la organización, formación acerca de los puestos de trabajo, planes y políticas de recursos humanos, planes prospectivos de la empresa, oportunidades de carrera, noticias de actualidad y del personal, responsabilidad social empresarial, entre otros (Fernández, 2016).

Dada la gran cantidad de temas e información que se maneja dentro de una organización, se infiere la necesidad de organizar y tratar de manera idónea dicha información. Así, algunas dependencias o temas requerirán del empleo tanto de ciertos canales como de un lenguaje más técnico en la transmisión de los mensajes en función del grado de especialización (Shaw, 2020).

4. Elaborar manuales de políticas, de cargos y de procedimientos: Los distintos aspectos del funcionamiento de una organización requieren de una formalización, los cuales quedan plasmados en normativas y manuales que constituyen el marco normativo, regulatorio y funcional de la organización.
5. Desarrollar y poner en práctica programas de capacitación en comunicación: La gestión eficiente de la comunicación organizacional interna también debe incluir la capacitación y entrenamiento en programas relacionados con la comunicación. Esto con la finalidad de garantizar el desarrollo de las competencias básicas para la transmisión de las ideas tanto de forma oral como escrita entre los miembros de la organización.

6. Evaluar las perspectivas de cambios y transformaciones en la comunicación:

La comunicación organizacional se ve impactada por los cambios en los medios y canales de comunicación, lo que es patente con la extensión y ampliación del uso de las tecnologías de la comunicación. En este sentido, se comprende la necesidad de la organización de decidir acerca del empleo o integración de estos recursos y tecnologías en sus procesos comunicativos.

2.2.2. Productividad

2.2.2.1. Concepto de productividad

La productividad, también denominada rendimiento, en términos económicos, se refiere a la cantidad de bienes o servicios producidos en relación con cada unidad de factor o recurso productivo (factor variable) empleado en un proceso de producción, en un tiempo determinado (Camargo, 2005). En general, la productividad para los diferentes unidades o agentes de producción de bienes o servicios responde a la relación entre los resultados alcanzados y los recursos empleados en la obtención de los mismos, es un indicador de gran importancia, ya que, de ser positivo, la empresa u organizaciones se encontrará en condiciones de permanecer en el mercado y/o de ser cada vez más competitivo, es decir, incrementar sus cuotas de participación en el mercado.

Al respecto, Sandoval et al. (2018) define la productividad empresarial como el uso eficiente y efectivo de recursos; trabajo, capital, tierra, materiales, energía, e información en la generación de bienes y en la prestación de servicios; mientras que, la productividad representa uno de los objetivos empresariales claves y que se basan en ofrecer al cliente externo productos y servicios que permitan satisfacer sus necesidades y/o excedan sus expectativas, en el momento que el mismo lo requiera, con la mejor calidad y con un precio justo; asimismo, parte de una valoración minuciosa y fraccionada

de todos los elementos que forman parte del proceso de transformación para generar una propuesta de valor agregado sobre el producto o servicio.

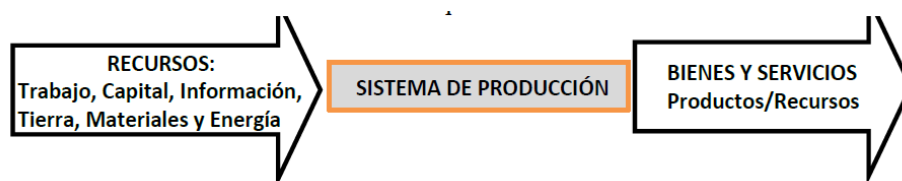
Igualmente, para las empresas públicas, la productividad es clave, para poder satisfacer adecuadamente las demandas de los ciudadanos de un país, región, estado, ciudad, municipio, localidad o comunidad. El supuesto anterior, ha conducido a las organizaciones a pensar y a poner en prácticas diversos mecanismos, a la vez que, a evaluar sus procesos, con el convencimiento de mejorar su desempeño mediante el incremento de la productividad o rendimiento laboral (Álvarez et al., 2012).

Cabe destacar que, la noción de productividad es de una gran complejidad, dado que está asociada a decisiones fundamentales con respecto al proceso productivo, el bien o servicio que se ofrece en el mercado y la satisfacción de los consumidores, por ello el concepto de productividad está estrechamente conectado con el concepto de calidad (Morales, 2014). Esta última está relacionada con la capacidad de un bien de satisfacer necesidades junto con la percepción de usuarios y clientes acerca de esa capacidad.

En este sentido, al evaluar la productividad de la organización es necesario sopesar de qué manera los bienes y servicios que la organización produce y coloca en el mercado satisfacen las necesidades de los consumidores, procurándoles bienes y servicios de calidad, sin incrementar el precio con aditamentos superfluos que, además, incrementen los costos de producción (Galindo y Ríos, 2015). Por lo general, al tratar el concepto de productividad se marginan las implicancias que tiene este indicador en el incremento de la calidad y los niveles de vida de la población, que es, quizás, uno de los elementos positivos más deseados al tratar de incrementar la productividad. Puede decirse entonces que la productividad de la empresa es una herramienta imprescindible para permanecer, ganar participación o competitividad en un mercado compartido por otras empresas u organizaciones.

En general, Fontalvo et al. (2017) destacan que la productividad hace referencia a un proceso en el cual intervienen elementos y actividades que permitan obtener un resultado, puesto que la productividad se traduce en hecho concretos que, con una cantidad menor o similar de recursos, se obtengan iguales resultados o superiores (productos y servicios) (ver Figura 2).

Figura 2
Esquema General de Productividad



Nota. Tomado de “La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional” (p. 50) por Fontalvo et al., 2017, *Dimensión Empresarial*, 15(2).

Como lo señala (Porter, 1990), la productividad es, sin dudas, el determinante primordial del nivel de vida de un país y del ingreso nacional por habitante. La productividad de los recursos humanos incide en los salarios, y la productividad proveniente del capital determina los beneficios que obtienen los propietarios. En este sentido, la productividad influye tanto en la capacidad de empleo como en las remuneraciones del personal de la organización y los beneficios del capital. En otras palabras, la productividad otorga soporte a la estructura que permite mejorar la calidad y el nivel de vida de la población, además de la inserción del país en los procesos de desarrollo económico y social.

2.2.2.2. Importancia de la productividad

La productividad en términos organizacionales significa permanencia en el mercado, ya que, una organización productiva es aquella que logra alcanzar sus metas transfiriendo insumos al producto a un costo más bajo (Robbins & Judge, 2013). Por otra parte, Sandoval et al. (2018) señalan que, la productividad es un elemento fundamental

en la dinámica económica de las organizaciones, abarca al talento humano, y por tanto se encuentra ampliamente vinculada con la comunicación; su importancia ha sido clave para diversos organismos como el Foro Económico Mundial, el cual, desde 1979, ha desarrollado su análisis de competitividad, basado en el Índice de Competitividad Global (ICG), siendo un índice amplio que mide la competitividad nacional, tomando en cuenta las bases macroeconómicas y microeconómicas de la competitividad, siendo ésta, el conjunto de las instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad.

Asimismo, la productividad tiene un impacto positivo en los diversos actores, dentro y fuera de las propias organizaciones, entre los cuales, de acuerdo a Vidal (2016) se encuentran:

- Empleados: incremento de salarios, mejora en las condiciones laborales, formación para el desarrollo de capacidades y competencias.
- Empresas: genera crecimiento competitivo, aumento de utilidades y de la contratación de personal, mediante la creación de nuevos puestos laborales.
- Consumidores: reducción de los precios de los bienes y servicios, incremento de la oferta y una mayor calidad de bienes y servicios.
- Gobierno: mejora e incremento de los servicios a la ciudadanía, incorporación de nuevos programas sociales mediante el apoyo de la empresa privada.
- País: mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y reducción de los conflictos entre éstos.

Sobre este particular, también Vidal (2016) señala que, la productividad permite generar y propiciar el crecimiento de las organizaciones y de las personas que las integran, para lo cual existen tres aspectos fundamentales que deben considerarse para asegurar el crecimiento de la empresa y de sus miembros:

- Necesidad de adaptarse: esto implica la capacidad de adaptarse aceleradamente en función de las necesidades, todo ello, producto de los tiempos cambiantes y acelerados que caracterizan los negocios actuales.
- Necesidad de aprender: es fundamental aprender a descubrir las transformaciones que ocurren en el contexto donde opere la organización, para así poder adaptarse y producir los cambios necesarios.
- Necesidad de desarrollarse: es importante también mantener la creatividad en forma constante, progresando internamente y logrando las mejoras que permitirán continuar activos en el mercado.

2.2.2.3. Medición de la productividad

Por otra parte, la capacidad competitiva de la empresa, favorecida por la productividad, incluye la infraestructura, la participación en los mercados financieros, el número de usuarios y consumidores, las inversiones, los recursos tecnológicos y otros elementos, igual de importantes, como la educación, las instituciones y la cultura organizacional. Y dentro de esta última, especialmente, los procesos de comunicación de la organización, tanto internos como externos (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016). De esta manera, a los fines de la valoración de la productividad de las organizaciones se consideran los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

- El criterio de eficiencia se vincula a la capacidad de la empresa u organización de alcanzar sus objetivos con el empleo de la menor cantidad de recursos posibles, esto es, en términos económicos, minimizando sus costos de producción y evitando el desperdicio de recursos o factores productivos (Instituto Nacional de del Emprendedor, INADEM, 2016).
- La eficacia, por su parte, hace referencia al hecho de alcanzar los objetivos organizacionales, a cualquier costo, por lo que la eficacia no implica necesariamente

la eficiencia, mientras que la efectividad tiene relación con el grado en que se alcanzan los objetivos; es decir, que pudiera haber una brecha entre el objetivo estratégicamente planificado y los objetivos alcanzados en la realidad (INADEM, 2016). De allí que, cuando se diagnostica la productividad de la empresa es importante considerar el entrelazamiento de las tres dimensiones (eficiencia-eficacia-efectividad), a objeto de garantizar, no solo el cumplimiento del objetivo estratégico, sino, además, la reducción de los costos de producción.

- La efectividad representa el logro de los objetivos importantes los cuales se tienen previsto alcanzar (Vidal, 2016).

Uno de los recursos o factores de producción clave con relación a la productividad de la empresa es el recurso humano; también denominado talento humano, trabajadores, empleados, obreros, colaboradores, entre otros. Para una organización el recurso humano es uno de los recursos con más incidencia en la productividad, es decir, en su capacidad de obtener bienes y servicios (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016). Dada esta realidad, es patente la necesidad de potenciar los procesos que involucren a este recurso. Y uno de estos procesos fundamentales es la comunicación. Esta última tiene la capacidad de incidir en el establecimiento de normas, procedimientos, medidas de control, capacitación, estrategias de promoción y reconocimiento que inciden directamente en el trabajo, haciéndolo más o menos productivo, es decir, incrementando o reduciendo la productividad o rendimiento laboral (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2016). De allí la importancia de potenciar las buenas prácticas comunicativas de las organizaciones, estableciendo tanto la idoneidad de los mensajes como la de los medios empleados en la comunicación.

2.3. Marco conceptual

Competencias

Características personales o acumulado de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos observables) capaces de producir un rendimiento eficiente en el trabajo haciendo que se pueda alcanzar los objetivos de la organización (Díaz et al., 2020)

Comunicación

Es un fenómeno social de escala global, que representa la expresión de un proceso que articula el pensamiento libre y creador con la acción ejecutiva y comunicativa (Ramos et al., 2017).

Comunicación organizacional interna

Son las acciones, procedimientos y tareas que se desarrollan para emitir o recibir información mediante diferentes medios, métodos y técnicas de comunicación interna, con el propósito de lograr los objetivos de la organización (Ramos et al., 2017).

Clima laboral

Conjunto de particularidades del ambiente de trabajo, captada de forma directa o indirecta por los colaboradores e influyen en su motivación y comportamiento (Díaz et al., 2020).

Cultura organizacional

Es un término descriptivo que hace referencia a la manera en la cual los colaboradores perciben las características de la organización, sin evaluarlas e incluso sin llegar a estar de acuerdo con ellas, no es un concepto evaluativo como la satisfacción laboral (Ramos et al., 2017).

Eficiencia

Es la capacidad para alcanzar un objetivo definido previamente, en el menor tiempo posible y empleando la menor cantidad de recursos, considerando que, un

incremento en el uso de los recursos no conlleva de forma directa a un aumento de la productividad (Fontalvo et al., 2017)

Eficacia

Estado en el cual una organización logra los objetivos previamente definidos, es decir, es el indicador que señala la capacidad para lograr los resultados esperados (Fontalvo et al., 2017)

Efectividad

Es el grado en que la organización alcanza sus objetivos con relación a los objetivos planificados (Vidal, 2016).

Liderazgo

Es la facultad interpersonal desempeñada dentro de un ambiente, encaminada a través del criterio de la comunicación de personas a la obtención de uno o diversos objetivos específicos (Díaz et al., 2020).

Producción

Es una función trascendental de toda organización, abarca todas las actividades vinculadas con la producción de bienes y servicios, representando la actividad básica de toda empresa para satisfacer las necesidades de los consumidores y generar beneficios económicos o rentabilidad (Jiménez, 2020).

Productividad

Es la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos empleados para lograr el nivel de producción, es decir, la razón entre salidas y entradas (Fontalvo et al., 2017).

Socialización

Proceso mediante el cual se adquiere conocimiento tácito compartiendo experiencias, mediante exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones y que

agrega el conocimiento nuevo a la base colectiva que tiene la organización (Yang et al., 2016).

Trabajo en equipo

Conjunto de coaliciones o uniones que conllevan a los individuos a mantenerse juntos para satisfacer las necesidades de cada uno de sus integrantes y trabajar por un objetivo común (Díaz et al., 2020).

Tecnología

Es uno de los factores que en mayor grado determina la productividad de una organización, pues permite la automatización de los procesos, con lo cual se logran mayores niveles de producción y se ofrecen productos de mayor calidad, como resultado de las mejoras realizadas (Fontalvo et al., 2017).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación directa y significativa entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Existe una relación directa y significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Existe una relación directa y significativa entre el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

3.2. Variables

- Variable 1: Comunicación organizacional interna

Definición conceptual

Según Pizzolante (2004) la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

Definición Operacional

La variable Comunicación organizacional interna se medirá mediante las cuatro dimensiones: Control de personal, motivación, Expresión emocional y Tipo de comunicación, aplicando el cuestionario de escala ordinal de Likert; posteriormente

se procesarán los datos, para obtener los estadísticos descriptivos e inferenciales con el uso del software SPSS, en su versión 25.

- Variable 2: Productividad del equipo de trabajo

Definición conceptual

En la actualidad, en un mundo con cada vez más desarrollado en cuanto a sus capacidades y medio ambiente integral, las organizaciones deben ser cada vez más cambiantes para adaptarse a su medio ambiente, para lograr perdurar en el tiempo. Las ventajas competitivas son unos empleados comprometidos que puedan trabajar en equipo (Barroso, 2007), de manera que las energías de sus miembros se complementen creando simbiosis positiva, aumentando la producción, la satisfacción de sus miembros y la calidad de vida de la comunidad (Barroso, 2014).

Definición Operacional

La variable productividad del equipo de trabajo se medirá mediante las tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Efectividad, aplicando el cuestionario de escala ordinal de Likert; posteriormente se procesarán los datos, para obtener los estadísticos descriptivos e inferenciales con el uso del software SPSS, en su versión 25.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Comunicación organizacional interna	Control de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Normas • Procedimientos • Jerarquías
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Compromiso • Incentivos
	Expresión emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos • Relación

	Tipo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Individual • Grupal • Formal • Informal
Variable 2 Productividad del equipo de trabajo	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Recursos • Resultados
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de planes • Logro de objetivos • Acierto en consecución de tareas
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Toma de decisiones • Solución del problema

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

La metodología puede ser definida como todos los procesos y procedimientos que son necesarios seguir para el estudio de un fenómeno o problema (Hernández et al., 2014). En las próximas líneas se describirá la metodología empleada en la presente investigación.

4.1. Método de investigación

El método del estudio fue el hipotético deductivo, de acuerdo con Sánchez et al. (2018), el mismo tiene como punto de partida la hipótesis formulada previamente y, seguidamente, apoyados en el sustento teórico y los datos recopilados, se estiman los valores de la relación.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, de acuerdo a Carrasco (2017), los estudios básicos tienen como propósito incrementar la información disponible acerca de una temática precisa o situación realidad problemática, aportando datos significativos. En el caso propiamente dicho de la investigación se midió la variable comunicación organizacional interna y su relación con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional, pues se pretendía medir la relación existente entre las variables de estudio; comunicación organizacional interna y productividad.

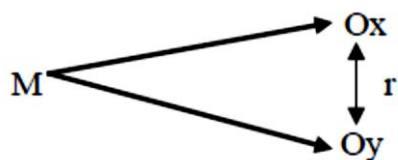
Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Arias, 2011, p. 26); en estos términos se determinó la relación entre las variables comunicación organizacional interna y productividad, específicamente, del

área de patrimonio del equipo de trabajo de abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, en este caso el investigador no controla, manipula o altera la variable. En este tipo de investigación solo se observan e interpretan los datos para llegar a una conclusión (Hernández et al., 2014), como en efecto, se determinó la relación entre las variables comunicación organizacional interna y productividad, sin modificar o manipular las mismas, para encontrar los resultados. Asimismo, según la temporalidad, correspondió a una investigación transeccional, puesto que se obtuvieron los datos en un solo momento en un periodo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Palomino et al., 2017).

El esquema correspondiente al diseño no experimental es el siguiente:



M: muestra

Ox: Comunicación organizacional interna

Oy: Productividad

r: relación

4.5. Población y muestra

La población representa a todos los elementos que están vinculados al contexto en el cual se desarrollará el estudio (Carrasco, 2017), en este sentido, la población estuvo conformada por los 48 colaboradores del área de patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

De acuerdo a Carrasco (2017), la muestra es una parte del total de la población, considerando la cantidad, para cumplir con el criterio de representatividad y así, los resultados puedan ser aplicables a toda la población. En estos términos, la muestra estuvo conformada por los 48 colaboradores del área de patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022; es decir, se llevó a cabo un estudio censal, sobre lo cual, Hernández et al. (2014) afirman que, estudios de este tipo, lo mejor es no estimar una muestra grande, por el contrario, delimita adecuadamente la población.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Palomino et al. (2017), las técnicas e instrumentos de recolección de datos son todos los métodos, procesos y procedimientos que ayudan al investigador a obtener la información necesaria para poder cumplir con los objetivos de la investigación. En este estudio, se realizó una revisión bibliográfica que sentó las bases para la fundamentación teórica del mismo. Adicionalmente, se aplicó la técnica de la encuesta; esta realizó de forma remota o digital, empleando para ello la herramienta Google Form, que permitió a cada colaborador contestar, sin la necesidad de mantener contacto directo con el autor.

Como se dijo anteriormente se realizó una encuesta estructurada, en este caso dos cuestionarios estructurados, desarrollados por Vidal (2016) y ya validados, los cuales se aplicaron al personal del área de patrimonio del equipo de trabajo de abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S; un cuestionario para medir la variable comunicación organizacional interna (ver Tabla 2) y otro para medir la variable productividad (ver Tabla 3), para así determinar si existe relación entre las referidas variables.

Tabla 2*Ficha técnica del instrumento comunicación organizacional interna (instrumento 1)*

Denominación	Comunicación Interna
Autor	Vidal, Verónica
Año	2016
Administración	Virtual
Tiempo	10 minutos
Ítems	30
Nivel de medición	Escala de Likert

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento productividad (instrumento 2)*

Denominación	Productividad Laboral
Autor	Vidal, Verónica
Año	2016
Administración	Virtual
Tiempo	10 minutos
Ítems	27
Nivel de medición	Escala de Likert

Los dos cuestionarios totalizan 57 ítems, con una escala de respuestas múltiples y cerradas, tipo Likert (anexo 4) con cinco alternativas de respuesta 5: siempre, 4: casi siempre, 3: a veces, 2: casi nunca, 1: casi nunca. Los ítems se encuentran divididos según la tabla 4.

Tabla 4*Cantidad de ítems por instrumento y dimensión*

Variable	Dimensión	Cantidad de ítems
Variable 1	Control de personal	11
Comunicación organizacional interna	Motivación	07
	Expresión emocional	04
	Tipo de comunicación	08
Total instrumento 1		30
Variable 2	Eficiencia	09
Productividad del equipo de trabajo	Eficacia	09
	Efectividad	09
Total instrumento 2		27

El instrumento fue validado a través de juicio de expertos, lo cual consiste en una validación de contenido, donde se evalúan aspectos como coherencia, relevancia y pertinencia de cada ítem en términos de la variable que se desea medir. Los resultados de esta validación se presentan en Anexos y se resumen en la tabla 5.

Tabla 5*Validación de los instrumentos de recolección de datos*

Variable	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Valoración final
Comunicación organizacional interna				
Productividad				

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento se midió a través del coeficiente alfa de Cronbach; en este sentido, el valor de este estadístico debe superar 0.700 ($\alpha > 0.700$), para garantizar que un cuestionario sea confiable. Los resultados de la confiabilidad de los instrumentos se presentan en Anexos y se resumen en la tabla 6, donde se observan que son altamente confiables.

Tabla 6
Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable	Valor de α	Criterio	Descripción
Comunicación organizacional interna	0.943	$\alpha > 0.700$	Aceptable
Productividad	0.951	$\alpha > 0.700$	Aceptable

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La recolección de los datos se realizó una vez obtenido el debido consentimiento informado por parte de la DIRIS-L-S, posteriormente, fueron contactos los 33 colaboradores, a quienes les serán aplicados los instrumentos vía medios digitales (debido a las medidas de distanciamiento social), desarrollando los cuestionarios en la plataforma Google Forms y enviando el Link de acceso mediante la App de mensajería WhatsApp. El tiempo de respuesta de ambos cuestionarios fue de 20 minutos aproximadamente, una vez que se completó el número de respuestas de acuerdo a la muestra, el formulario fue cerrado digitalmente, para proceder a realizar el tratamiento y análisis respectivo.

Luego de recolectados los datos, se procedió al ordenamiento y a la creación de una base de datos, partiendo de la base de datos que suministra de la plataforma Google Forms, donde se desarrollaron los instrumentos. Para el procesamiento de la información, se utilizó el Software estadístico IBM SPSS versión 25. Una vez procesada la información se estudió cada variable, realizando un análisis para determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad del área de patrimonio del equipo

de trabajo de abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022, empleando la estadística inferencial con el apoyo de la prueba de correlación de Pearson, con un nivel de significancia de 5%.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

En el estudio, se aplicó la norma APA para las referencias y citas, con el debido respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor; asimismo, los datos fueron recopilados y procesados sin alterar o manipular la información obtenida a través de los medios digitales. En tanto, el autor también aplicó los principios éticos, a) beneficencia, promover el bien, sin divulgar la información recolectada, en tanto, los resultados no mostraran nombres, se presentarán de forma general; b) no maleficencia, se evitará en todo momento el daño y la exposición de las personas al escarnio público, por tanto, la información obtenida será confidencial; c) autonomía, respetando las opiniones manifestadas de manera objetiva mediante la aplicación del cuestionario; y, d) justicia, actuando de manera ética, imparcial, aceptando las opiniones expresadas y aportando criterios objetivos que promuevan las buenas prácticas en la institución.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

5.1.1. Resultados de la variable Comunicación organizacional interna

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en los indicadores de la variable Comunicación organizacional interna. Así, la tabla 7 presenta los resultados de dimensión Control de personal, en base a lo cual se elaboró el grafico de la figura 3.

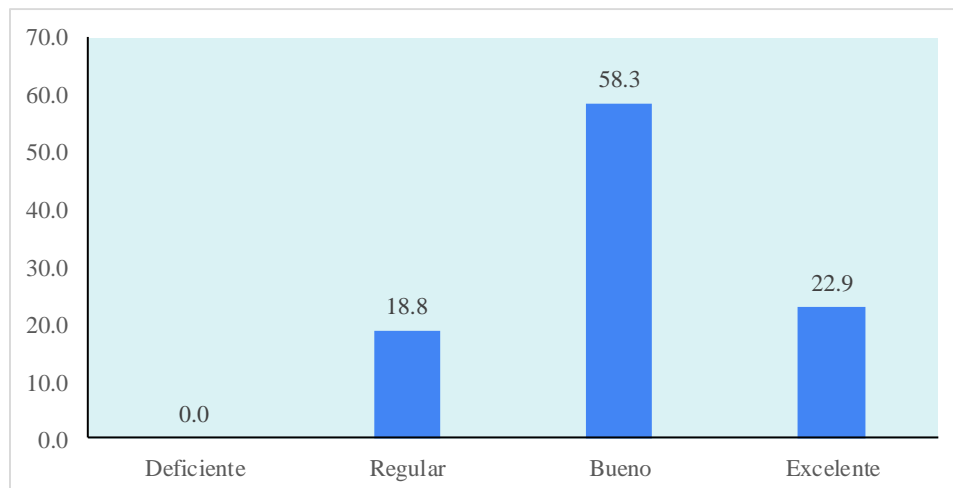
Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión: Control de personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	9	18.8
Bueno	28	58.3
Excelente	11	22.9
Total	48	100.0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión: Control de personal



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 7 y figura 3, la dimensión control del personal se ubica en el nivel bueno para

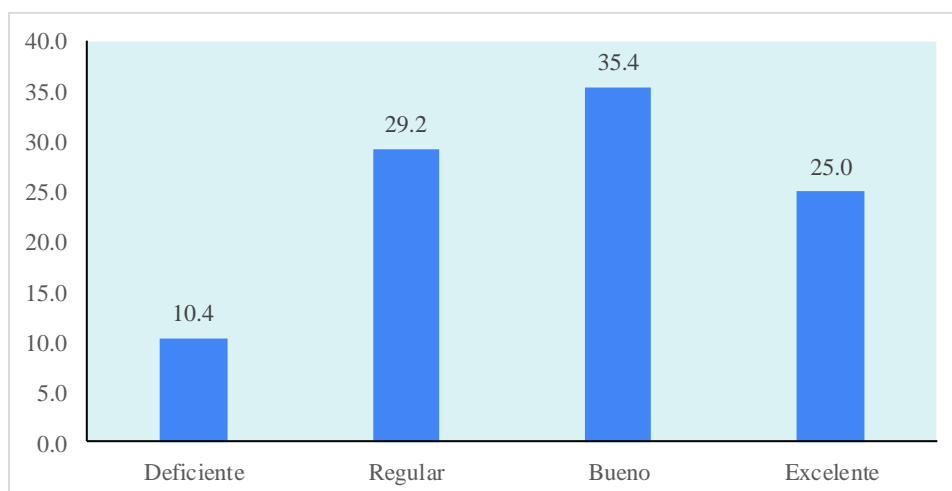
el 58.3% (n = 28) de los colaboradores; en tanto, el 22.9% (n = 11) consideró que su nivel es excelente y el 18.8% (n = 9) la clasificó como regular.

Respecto a la dimensión Motivación, la tabla 8 y el grafico de la figura 4 muestra los resultados obtenidos.

Tabla 8
Análisis descriptivo de la dimensión: Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	10.4
Regular	14	29.2
Bueno	17	35.4
Excelente	12	25.0
Total	48	100.0

Figura 4
Análisis descriptivo de la dimensión: Motivación



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 8 y figura 4, la dimensión motivación se ubica en el nivel bueno para el 35.4% (n = 17) de los colaboradores; en tanto, el 29.2% (n = 14) consideró que el nivel de esta dimensión es regular, el 25.0% (n = 12) la clasificó como excelente y el 10.4% (n = 5) la ubicó en el nivel deficiente.

Por su parte, la tabla 9 y el grafico de la figura 5 muestra los resultados obtenidos en la dimensión Expresión emocional.

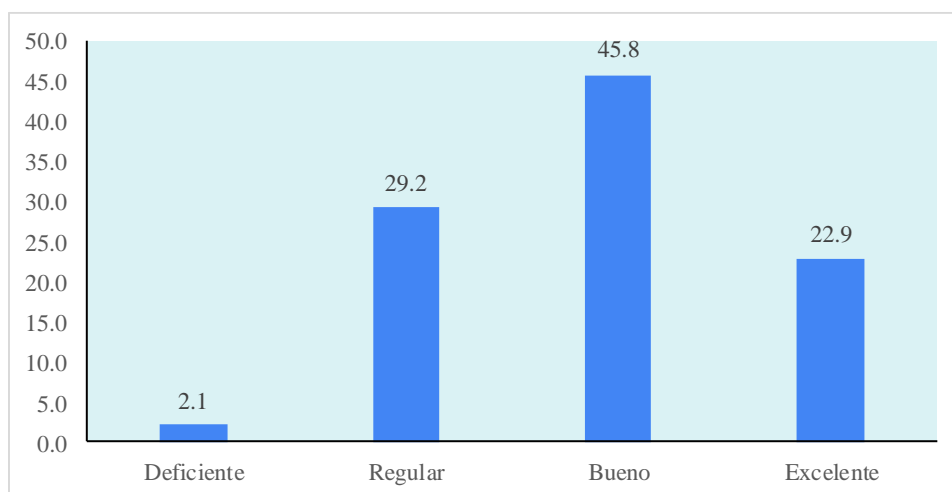
Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión: Expresión emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2.1
Regular	14	29.2
Bueno	22	45.8
Excelente	11	22.9
Total	48	100.0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión: Expresión emocional



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presentan en la tabla 9 y la figura 5, la dimensión expresión emocional se ubica en el nivel bueno para el 45.8% (n = 22) de los colaboradores; en tanto, el 29.2% (n = 14) consideró

que el nivel de esta dimensión es regular, el 22.9% (n = 11) la clasificó como excelente y el 2.1% (n = 1) la ubicó en el nivel deficiente.

Entretanto, la tabla 10 en conjunto con la figura 6 muestran los resultados de la dimensión Tipo de comunicación.

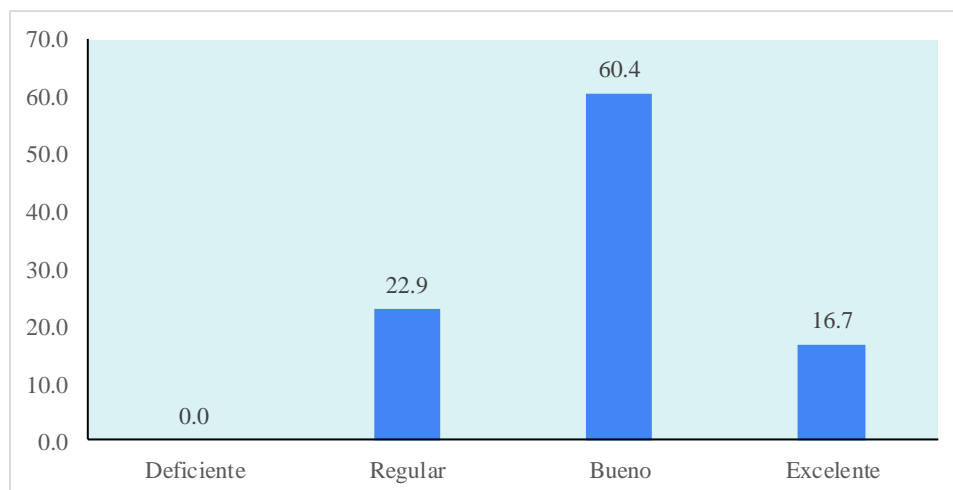
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión: Tipo de comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	11	22.9
Bueno	29	60.4
Excelente	8	16.7
Total	48	100.0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión: Tipo de comunicación



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 10 y figura 6, la dimensión tipo de comunicación se ubica en el nivel bueno

para el 60.4% (n = 29) de los colaboradores; en tanto, el 22.9% (n = 11) consideró que el nivel de esta dimensión es regular y el 16.7% (n = 8) la clasificó como excelente.

En base a los resultados anteriormente mostrados, se presenta, en la tabla 11, los resultados obtenido en la medición de la variable Comunicación organizacional interna, cuya representación gráfica se muestra en la figura 7.

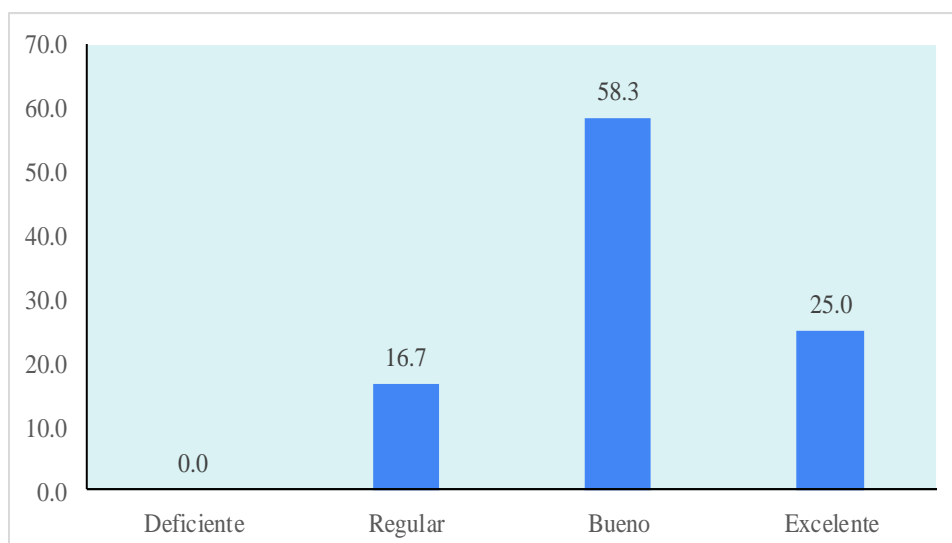
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable: Comunicación organizacional interna

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Regular	8	16.7
Bueno	28	58.3
Excelente	12	25.0
Total	48	100.0

Figura 7

Análisis descriptivo de la variable: Comunicación organizacional interna



Interpretación. Considerando los resultados tal como se presentan en la tabla 11 y en la figura 7, la variable Comunicación organizacional interna se ubica en el nivel bueno para el 58.3% (n = 28) de los colaboradores; en tanto, el 25.0% (n = 12) consideró que el nivel de esta variable es excelente y el 16.7% (n = 8) la clasificó como regular.

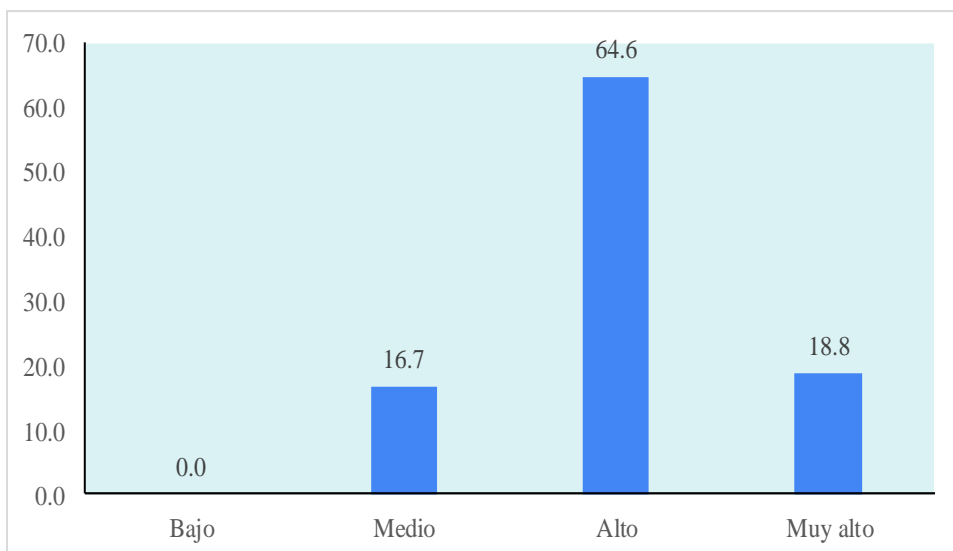
5.1.2. Resultados de la variable Productividad del equipo de trabajo

En cuanto a las dimensiones de la variable Productividad del equipo de trabajo, se muestra a continuación los resultados de sus dimensiones, donde la tabla 12 y el grafico de la figura 8 muestran lo referente a la Eficiencia.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión: Eficiencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	8	16.7
Alto	31	64.6
Muy alto	9	18.8
Total	48	100.0

Figura 8
Análisis descriptivo de la dimensión: Eficiencia



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 13 y figura 9, la dimensión eficiencia se ubica en el nivel alto para el 64.6% (n = 31) de los colaboradores; en tanto, el 18.8% (n = 9) consideró que el nivel de esta dimensión es muy alto y el 16.7% (n = 8) la clasificó en el nivel medio.

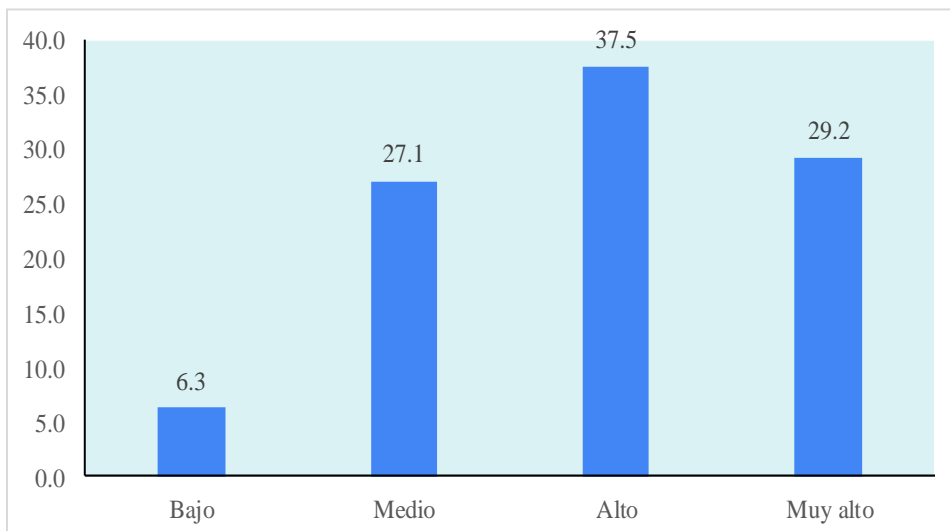
De manera similar, la tabla 13 resume los datos obtenidos en la dimensión Eficacia.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión: Eficacia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6.3
Medio	13	27.1
Alto	18	37.5
Muy alto	14	29.2
Total	48	100.0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión: Eficacia



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 13, así como en el gráfico de la figura 9, la dimensión eficacia se ubica en el nivel alto para el 37.5% (n = 18) de los colaboradores; en tanto, el 29.2% (n = 14) consideró que el nivel de esta dimensión es muy alto, el 27.1% (n = 3) la clasificó en el nivel medio y el 6.3% (n = 3) la ubicó en el nivel bajo.

De este mismo modo, la tabla 14 y la figura 10 muestran los resultados obtenidos en la dimensión Efectividad.

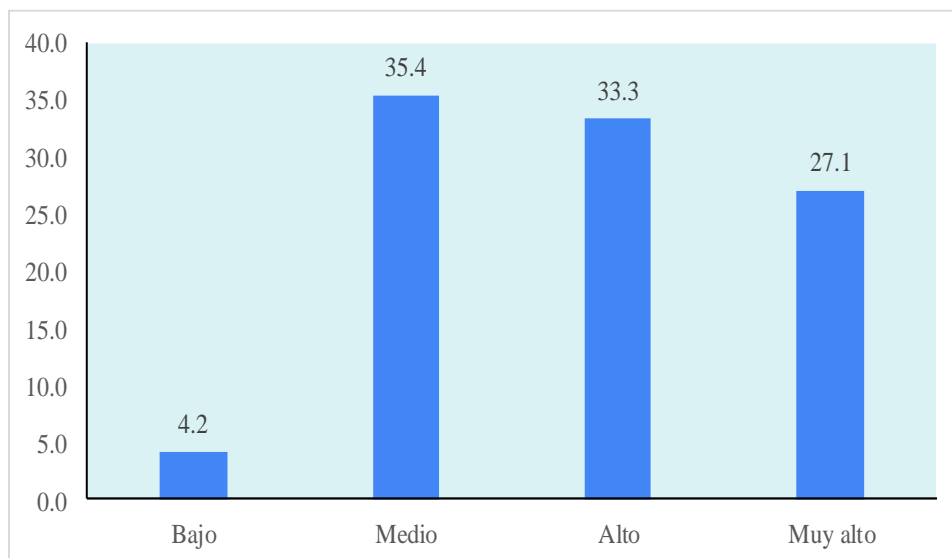
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión: Efectividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.2
Medio	17	35.4
Alto	16	33.3

Muy alto	13	27.1
Total	48	100.0

Figura 10
Análisis descriptivo de la dimensión: Efectividad



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 14 y figura 10, la dimensión efectividad se ubica en el nivel medio para el 35.4% (n = 17) de los colaboradores; en tanto, el 33.3% (n = 16) consideró que el nivel de esta dimensión es alto, el 27.1% (n = 13) la clasificó en el nivel muy alto y el 4.2% (n = 2) la ubicó en el nivel bajo.

Finalmente, se presentan los resultados de la variable Productividad del equipo de trabajo, mostrando los datos obtenidos en la tabla 15, en base a lo cual se construyó la figura 11.

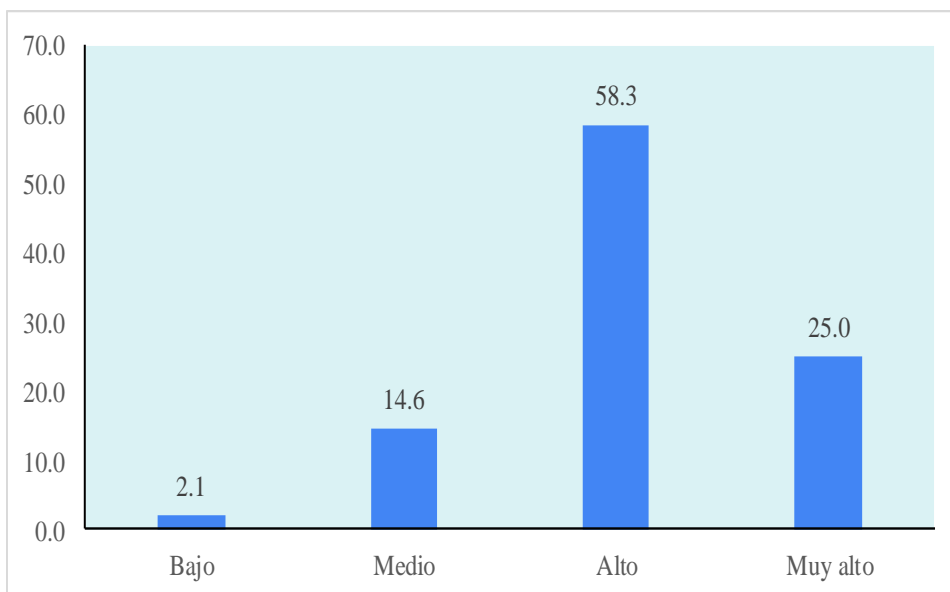
Tabla 15
Análisis descriptivo de la variable: Productividad del equipo de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Bajo	1	2.1
Medio	7	14.6
Alto	28	58.3
Muy alto	12	25.0
Total	48	100.0

Figura 11

Análisis descriptivo de la variable: Productividad del equipo de trabajo



Interpretación. Considerando los resultados de la encuesta y tal como se presenta en la tabla 15 y figura 11, la variable productividad del equipo de trabajo se ubica en el nivel alto para el 58.3% ($n = 28$) de los colaboradores; en tanto, el 25.0% ($n = 12$) consideró que el nivel de esta variable es muy alto, el 14.6% ($n = 7$) la clasificó en el nivel medio y el 2.1% ($n = 1$) la ubicó en el nivel bajo.

5.2. Constratación de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad

En esta sección se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para identificar el tipo de prueba (paramétrica o no paramétrica) que será utilizada en la comprobación de hipótesis, para ello se parte de lo siguiente:

H_0 = La variable no presenta una distribución normal.

H_a = La variable presenta una distribución normal.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido de la investigación es menor al 5% establecido, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), con lo cual la variable no tiene una distribución normal. En caso contrario, que se compruebe que el p-valor > 0.05 , se acepta la hipótesis alternativa (H_a) de que la variable presenta una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Variable	Estadístico	Significancia (p)	Criterio	Decisión
Comunicación organizacional interna	0.100	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Productividad del equipo de trabajo	0.107	0.200	$p > 0.05$	Se rechaza H_0

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 16, se observa que ambas variables se distribuyen como una normal, visto que se rechaza la hipótesis nula de la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($p > 0.05$). De esta manera, se demuestra que debe ser aplicada la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson (prueba paramétrica), considerando la escala descrita en la tabla 17.

Tabla 17

Escala del coeficiente de correlación

Intervalo	Tipo de relación
rho = -1	Correlación indirecta perfecta

$-1 < \rho \leq -0.90$	Correlación indirecta muy fuerte
$-0.90 < \rho \leq -0.75$	Correlación indirecta considerable
$-0.75 < \rho \leq -0.50$	Correlación indirecta media
$-0.50 < \rho \leq -0.10$	Correlación indirecta débil
$\rho = 0.00$	No existe correlación entre las variables
$0.10 < \rho \leq 0.50$	Correlación directa débil
$0.50 < \rho \leq 0.75$	Correlación directa media
$0.75 < \rho \leq 0.90$	Correlación directa considerable
$0.90 < \rho \leq 1.00$	Correlación directa muy fuerte
$\rho = 1$	Correlación directa perfecta

5.2.2. Hipótesis general

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

H_a = Existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido es inferior al 5% de significancia, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose la relación significativa entre las variables; en caso contrario, vale decir, que el p-valor resulte mayor al 5% de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) en la que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 18

Correlación entre comunicación organizacional interna y productividad del equipo de trabajo

Variables	n	rho de Pearson	Significancia (p)
Comunicación organizacional interna	48	0.352	0.014
Productividad del equipo de trabajo			

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 18, se puede afirmar que se acepta la hipótesis general del estudio, visto que $p = 0.014$ es inferior a 5% (0.05), entonces se rechaza H_0 y se comprueba que “Existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022”, siendo una relación directa débil, pues $\rho = 0.352$ ($0.10 < \rho \leq 0.50$).

5.2.2. Hipótesis específica N° 1

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

H_a = Existe una relación directa y significativa entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido es inferior al 5% de significancia, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose la relación significativa entre las variables; en caso contrario, vale decir, que el p-valor resulte mayor al 5% de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) en la que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 19*Correlación entre control del personal y productividad del equipo de trabajo*

Variables	n	rho de Pearson	Significancia (p)
Control del personal			
Productividad del equipo de trabajo	48	0.325	0.024

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 19, se puede afirmar que se acepta la primera hipótesis específica del estudio, visto que $p = 0.024$ es inferior a 5% (0.05), entonces se rechaza H_0 y se comprueba que “Existe una relación directa y significativa entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022”, siendo una relación directa débil, pues $\rho = 0.325$ ($0.10 < \rho \leq 0.50$).

5.2.3. Hipótesis específica N° 2

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

H_a = Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido es inferior al 5% de significancia, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose la relación significativa entre las variables; en caso contrario, vale decir, que el p-valor resulte mayor al 5% de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) en la que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 20*Correlación entre motivación y productividad del equipo de trabajo*

Variables	n	rho de Pearson	Significancia (p)
Motivación			
Productividad del equipo de trabajo	48	0.255	0.080

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 20, se puede afirmar que se rechaza la segunda hipótesis específica del estudio, visto que $p = 0.080$ es superior a 5% (0.05), entonces se acepta H_0 y se comprueba que “No existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022”.

5.2.3. Hipótesis específica N° 3

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

H_a = Existe una relación directa y significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido es inferior al 5% de significancia, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose la relación significativa entre las variables; en caso contrario, vale decir, que el p-valor resulte mayor al 5% de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) en la que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 21*Correlación entre expresión emocional y productividad del equipo de trabajo*

Variables	n	rho de Pearson	Significancia (p)
Expresión emocional			
Productividad del equipo de trabajo	48	0.203	0.167

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 21, se puede afirmar que se rechaza la tercera hipótesis específica del estudio, visto que $p = 0.167$ es superior a 5% (0.05), entonces se acepta H_0 y se comprueba que “No existe una relación directa y significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022”.

5.2.4. Hipótesis específica N° 4

H_0 = No existe una relación directa y significativa entre la expresión el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

H_a = Existe una relación directa y significativa el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.

Nivel de significancia = 5% (0.05).

Regla de decisión = Si el p-valor obtenido es inferior al 5% de significancia, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose la relación significativa entre las variables; en caso contrario, vale decir, que el p-valor resulte mayor al 5% de significancia, se acepta la hipótesis nula (H_0) en la que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 22*Correlación entre tipo de comunicación y productividad del equipo de trabajo*

Variables	n	rho de Pearson	Significancia (p)
Tipo de comunicación			
Productividad del equipo de trabajo	48	0.402	0.005

Interpretación. Considerando los resultados de la tabla 22, se puede afirmar que se acepta la cuarta hipótesis específica del estudio, visto que $p = 0.005$ es inferior a 5% (0.05), entonces se rechaza H_0 y se comprueba que “Existe una relación directa y significativa el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022”, siendo una relación directa débil, pues $\rho = 0.402$ ($0.10 < \rho \leq 0.50$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al objetivo general, se ha comprobado que existe una relación directa, significativa y débil entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022, con un coeficiente $\rho = 0.352$ ($p < 0.05$), demostrándose tal como señaló Berceruelo (2016) la importancia de mantener una relación transparente y honesta dentro de las organizaciones, para lograr un mejor desempeño, un clima de trabajo óptimo y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Además, los niveles de comunicación organizacional interna reflejados en la institución bajo estudio (nivel bueno de acuerdo al 58.3% consultado) y de productividad (nivel alto de acuerdo al 58.3% consultado), reflejan algunos avances en el cumplimiento de las características de veracidad, enriquecedora, direccionada e implicancia de la comunicación organizacional expresadas por Kouss (2015), pero también deja ver que persisten algunos inconvenientes que ocasionan retrasos innecesarios en la gestión de mantenimiento.

Por otra parte, la relación establecida entre las dos variables descritas, también fue constatada por De La Cruz (2021) en la Red de Salud Huamanga (Perú), donde encontró que la comunicación organizacional incidía sobre la productividad ($p = 0.001$). De hecho, como encontró Pin (2021) en su estudio en la compañía Freeplastic de Guayaquil (Ecuador), el 100% de los colaboradores consideran que un apropiado plan de comunicación dentro de las organizaciones, mejora el desempeño productivo.

Incluso, Valenzuela et al. (2020) demostraron como un alto nivel de satisfacción respecto a la comunicación interna, induce cambios en la productividad en el 60% de los trabajadores de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila (México) o, por el contrario, como concluyó Valero (2021) las debilidades en la

comunicación interna ocasionan problemas en la realización de tareas, actividades y metas, lo que alarga el progreso de las mismas e impide el trabajo en equipo, generando pérdidas e incluso amenazas que pueden conducir a la quiebra en el Almacén Credifácil del cantón Montalvo (Ecuador).

Esto mismo fue obtenido por Bombosa (2018), al encontrar que la comunicación interna es un elemento primordial para un trabajo adecuado en la empresa constructora “Toasan” del Cantón Montalvo (Ecuador), que de estar ausente o no realizarse de manera efectiva, genera que los trabajadores no se centren únicamente en trabajar y cumplir, y enfocarse en desarrollar el trabajo con esmero y dedicación para mejorar la productividad en la empresa.

De igual modo, estos resultados guardan similitud con lo hallado por Portocarrero y Salome (2020) en su estudio en la empresa MDY Contact Center Sede Lince (Perú), donde la relación entre comunicación organizacional y productividad se expresaba con un Tau-b de Kendall de 0.316 ($p < 0.05$); siendo además un nivel de intensidad similar al hallado en la presente investigación. Ante tal relación, Zamora (2020) destaca que la afectación de la comunicación interna en la productividad en empleados de México, obedece a que incrementa su motivación, dedicación y cooperación en el logro de metas organizacionales.

También, Marin (2019) en su investigación en la empresa Novocentro Universal SAC, Huancayo (Perú) halló que la comunicación interna y el desempeño laboral (variable vinculada con la productividad) tenían una relación directa, solo que el nivel de intensidad fue más alto con $\rho = 0.970$ ($p < 0.05$). Asimismo, Díaz et al. (2020) determinaron en la Municipalidad Provincial de San Martín (Perú), la relación entre la comunicación interna y la productividad, con un nivel de intensidad superior al de la presente investigación ($\rho = 0.692$, $p < 0.05$), lo cual también observado por Montes

(2019) en su trabajo en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa (Perú) con un $\rho = 0.503$ ($p < 0.05$).

En el presente estudio también se constató una relación directa, significativa y de intensidad débil entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022, con un $\rho = 0.325$ ($p < 0.05$), lo cual permitió cumplir con primer objetivo específico del estudio, lo cual también obtenido por Valenzuela et al. (2020), al encontrar cómo la dimensión comunicación con el jefe con una valoración de buena (50.8% de los consultados) generaba una alta productividad (62.2% de los consultados).

En relación al segundo objetivo específico, se determinó que no existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 ($p > 0.05$); lo que difiere de los estudios de Zamora (2020) y Bombosa (2018), donde un personal motivado por el clima laboral y la política comunicacional de sus organizaciones generaban mayores niveles de productividad.

De igual modo, en relación al tercer objetivo no se comprobó la existencia de una relación entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 ($p > 0.05$), lo que contradice a lo obtenido por Portocarrero y Salome (2020), en donde se evidencia que la expresión en actividades recreativas y culturañes se asocia con los niveles de productividad (Tau-b de Kendall de 0.316, $p < 0.05$).

Otro hallazgo de la presente investigación, es que se comprobó que existe una relación directa, significativa y de intensidad débil entre el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.402$ ($p < 0.05$), lo cual guarda similitud con lo hallado por Portocarrero y

Salome (2020), en donde se evidencia que las deficiencias en los tipos de comunicación se asocian con los niveles de productividad (Tau-b de Kendall de 0.299, $p < 0.05$).

La principal consecuencia de esta investigación es que se hace necesario seguir evaluando factores relacionados al clima organizacional, como la comunicación interna, que tienen asociación directa con la productividad, visto que, si bien se determinó la existencia de una relación entre ambas variables, su intensidad es baja. Además, se encontró que algunas dimensiones de la comunicación organizacional interna no se relacionaban con la productividad; lo cual, para próximas investigaciones involucra una oportunidad de estudio de otras dimensiones de la comunicación organizacional como el conocimiento de las políticas comunicacionales o la organización interna.

CONCLUSIONES

1. Se concluye respecto al objetivo general que existe una relación directa, significativa y de intensidad débil entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.352$ ($p < 0.05$), considerando que de los 40 consultados, el 58.3% valoró la comunicación organizacional interna en el nivel bueno y ese mismo porcentaje clasificó la productividad como alta. Esto mantiene congruencia con lo expresado por Ramos et al. (2017), en cuanto a que gestionar correctamente la comunicación y sus factores se relaciona favorablemente con la productividad.
2. Se concluye respecto al primer objetivo específico que existe una relación directa, significativa y de intensidad débil entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.325$ ($p < 0.05$), considerando que el 58.3% valoró la dimensión control del personal como buena.
3. Se concluye respecto al segundo objetivo específico que no existe una relación significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.255$ ($p > 0.05$), considerando que el 35.4% valoró la dimensión motivación como buena.
4. Se concluye respecto al tercer objetivo específico que no existe relación significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.203$ ($p > 0.05$), considerando que el 45.8% valoró la dimensión expresión emocional como buena.
5. Se concluye respecto al cuarto objetivo específico que existe una relación directa, significativa y de intensidad débil entre la comunicación organizacional interna y

la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022 con $\rho = 0.402$ ($p > 0.05$), considerando que el 60.4% valoró la dimensión control del personal como buena.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la publicidad de estos resultados, con la finalidad de establecer políticas comunicacionales eficaces dentro de las organizaciones para incrementar los niveles de productividad.
2. Se sugiere la implementación de un programa de capacitación en materia de comunicación efectiva en los colaboradores de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S.
3. Se sugiere mejorar el método de la presente investigación, empleando un estudio experimental, que permita medir la contribución de un plan de comunicación organizacional interna en el desempeño de los trabajadores.
4. Se sugiere a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S considerar la aplicación de estos resultados, para reducir los retrasos innecesarios en la gestión de mantenimiento, así como en la toma de decisiones y de los trámites necesarios para reposición, reparación o mantenimiento, que pueden comprometer su objetivo organizacional de la atención de los pacientes.
5. Se sugiere a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, evaluar constantemente los niveles de productividad del equipo de trabajo, con la finalidad de evitar desviaciones que incidan sobre los procesos internos y la satisfacción del usuario externo.
6. Se sugiere investigaciones que atiendan a la determinación de factores organizacionales, más allá de la comunicación interna, que incidan sobre la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2022, January 28). *Covid-19: Minsa habilita 46 puntos de vacunación distribuidos en 13 distritos de Lima Sur*.
<https://andina.pe/agencia/noticia-covid19-minsa-habilita-46-puntos-vacunacion-distribuidos-13-distritos-lima-sur-878930.aspx>
- Álvarez Bernal, C., García Muela, J., & Ramírez Cárdenas, E. (2012). *Productividad y desarrollo. Gestión y aplicación del conocimiento en la mejora del desempeño de sistemas de operación* (Primera Ed). Instituto Tecnológico de Sonora.
- Arias, F. (2011). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Asesoría Económica & Marketing. (2021). *Calculadora de muestras*.
- Baltodano, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15–30.
<https://www.lamjol.info/index.php/rcijupo/article/view/11228/13097>
- Barroso F. (2007). Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional. México: Universidad Anáhuac del Sur. Barroso Tanoira, Francisco Gerardo. 2014. Factores Determinantes para el Trabajo en Equipo en Empresas Manufactureras. Un Estudio en el Sureste de México. XIX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. (Primera Ed). Editorial Estudio de Comunicación.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación Empresarial*. Estudio de Comunicación: Madrid, España.
- Bombosa, G. (2018). *Organización interna y su influencia en el nivel de productividad de la empresa constructora “Toasan” del Cantón Montalvo, Provincia de Los Ríos*.

- (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.
- Camargo Hernández, D. (2005). *Productividad*.
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación* (San Marcos).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw - Hill.
- De La Cruz, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga – 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Díaz, D., & Colmenares, B. (2019). *Comunicación organizacional como fundamento para la productividad en empresas competitivas*. (Tesis de pregrado). Universidad ECCI, Bogotá, Colombia.
- Díaz Saavedra, R., Ramírez Bartra, K., & Parrilla Torres, L. (2020). *Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Universidad Peruana Unión.
- Fernández Martínez, A. (2016). *Comunicación interna y nuevos medios de comunicación*. Universidad de León.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47–60. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Productividad. *Revista de Estudios Económicos*, 1.
- Garrido, F., & Putnam, L. (2018). *Comunicación Organizacional 2.0. De las Metáforas a la Pragmática*. EBS Consulting Group, Barcelona, España.
- Gobierno del Perú. (2022, January 16). *Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur ¿Qué hacemos?* <https://www.gob.pe/6959-direccion-de-redes-integradas-de-salud-lima-sur-que-hacemos>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*

- (Mc Graw Hill (ed.)).
- Instituto Nacional de del Emprendedor, I. (2016). *Eficiencia, eficacia y productividad en una empresa*.
- Jiménez, F. (2020). Administración de Operaciones: Análisis de las estrategias de operaciones en las empresas como elemento clave para la competitividad. *Polo Del Conocimiento*, 5(10), 551–559. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1832>
- Kouss Gutiérrez, S. (2015). *La comunicación interna en las organizaciones*. Universidad de Salamanca.
- Marin Vilchez, Lady. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC., sede El Tambo-Huancayo*. Universidad Continental.
- Martín, M. (2007). *Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF. (2019). *Política Nacional de Competitividad y Productividad*. Decreto Supremo N° 345-2018-EF. https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=102591&lang=en-GB&view=article&id=5883
- Montes Perez, M. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Morales Sandoval, C. (2014). *La medición de la productividad del valor agregado*. *Revista Tecnológica Empresarial*. 8(Agosto-octubre 2014), 41–49.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Editorial Dykinson S.L.

- Organización Internacional del Trabajo, O. (2016). *Mejore su negocio. El recurso humano y la productividad.*
- Palomino, J., Zeballos, G., Peña, J., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación* (San Marcos).
- Pin, G. (2021). *Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la compañía Freeplastic.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pizzolante, I (2004) *El poder de la comunicación estratégica* Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Porter, M. (1990). *The Competitive Advantage of Nations.* The Free Press.
- Portocarrero Wong, S., & Salome Soriano, N. (2020). *La comunicación interna y su relación con la productividad de los colaboradores de la empresa MDY Contact Center Sede Lince, año 2019.* Universidad Tecnológica del Perú (UTP).
- Ramos Reyes, W., Paredes Sandoval, M., Terán Andrade, P., & Lema Lliguicota, L. (2017). *Comunicación organizacional* (Ediciones Grupo Compás (ed.)).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. . ISBN N° 978-612-47351-4-1.
- Sandoval, S., Armijos, D., & González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 167–175. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.760>
- Shaw, G. (2020). *Manual de comunicación asertiva.* Digitalpress LLC.
- Universidad ESAN. (2020). *Intraemprendimiento: Gestionando la innovación desde*

adentro.

- Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, V., & Ruíz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 129–141. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Valero, F. (2021). *La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en el Almacén Credifácil del cantón Montalvo*. (Tesis de grado). Universidad de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- Vidal, V. (2016). *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*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Yang, Y., Saladrigas, H., & Torres, D. (2016). El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(2), 165–173. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>
- Zamora, S. (2020). *Análisis de la cultura organizacional en la productividad de los empleados 2016-2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES /INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional interna con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la comunicación organizacional interna y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.</p>	<p>Variable independiente (X1):</p> <p>Comunicación organizacional interna</p> <p>Control de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Normas • Procedimientos • Jerarquías <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Compromiso • Incentivos <p>Expresión emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos 	<p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra:</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona el control del personal con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación con la productividad en la Dirección</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer la relación entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la motivación y la productividad en la Dirección de Redes</p>	<p>Hipótesis Especificas:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el control del personal y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la productividad en la Dirección</p>	<p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Compromiso • Incentivos <p>Expresión emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos 	<p>Nivel:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y muestra:</p>

de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?	Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	<ul style="list-style-type: none"> • Relación 	48 colaboradores del área de patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la DIRIS-L-S
¿Cómo se relaciona la expresión emocional con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?	Establecer la relación entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la expresión emocional y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	<p>Tipo de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual • Grupal • Formal • Informal 	
¿Cómo se relaciona el tipo de comunicación con la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022?	Establecer la relación entre el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre el tipo de comunicación y la productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022.	<p>Variable dependiente (Y1):</p> <p>Productividad del equipo de trabajo</p>	<p>Muestreo:</p> <p>Censal</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta estructurada</p>
			<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas • Recursos • Resultados 	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionarios estructurados</p>
			<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de planes • Logro de objetivos • Acierto en consecución de tareas 	
			<p>Efectividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Toma de decisiones 	

- Solución del problema

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango o nivel	Escala
Comunicación organizacional interna	Control de personal	Comportamiento Normas Procedimientos Jerarquías	1-2-3 4-5 6-7-8 9-10-11	Alternativas de respuesta: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Likert (Política)
	Motivación	Necesidades Compromiso Incentivos	12-13 14-15-16 17-18		
	Expresión emocional	Sentimientos Relación	19-20 21-22		
	Tipo de comunicación	Individual Grupal Formal Informal	23-24 25-26 27-28 29-30		
Productividad del equipo de trabajo	Eficiencia	Cumplimiento de metas Recursos Resultados	1-2-3 4-5-6 7-8-9	Alternativas de respuesta: 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Likert (Política)
	Eficacia	Cumplimiento de planes Logro de objetivos Acierto en consecución de tareas	10-11-12 13-14-15 16-17-18		
	Efectividad	Tiempo Toma de decisiones Solución del problema	19-20-21 22-23-24 25-26-27		

Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA	
Variable 1 = Comunicación Organizacional Interna	1. Control de Personal	• Comportamiento	Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado.	X		
		• Normas	Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas	X		
		• Procedimientos	Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad		X	
		• Jerarquías	La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales			
	2. Motivación	• Necesidades	Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación			X
		• Compromiso	Asisto a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo	X		
		• Incentivos	En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores	X		
	3. Expresión Emocional	• Sentimientos	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo	X		
		• Relación	Dimexa tiene la capacidad logística para distribuir los medicamentos oportunamente.	X		
		• Individual	Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones			
	4. Tipo de Comunicación	• Grupal	Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes	X		

- Formal Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes X
- Informal En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones X

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVO	CUESTIONARIO	ENTREVISTA
Variable 2 = Productividad del Equipo de Trabajo	1. Eficiencia	• Cumplimiento de metas	Cuando Dimexa promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X	
			Cuando usted tiene un problema, Dimexa muestra sincero interés por resolverlo.	X	
		Dimexa mantiene informados a sus clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.		X	
		• Recursos	Los colaboradores de Dimexa le brindan el servicio con prontitud.	X	
			Los colaboradores de Dimexa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.	X	
	• Resultados	El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido		X	
	2. Eficacia	• Cumplimiento de planes	Me siento motivado por la Dirección para cumplir mis metas		X
			La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad		X
		• Logro de objetivos	El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad		X
			Solicito ayuda de mis compañeros cuando no puedo cumplir con el plan indicado		

		Los colaboradores de Dimexa entienden sus necesidades específicas.	X
	• Acierto en consecución de tareas	Las tareas que realizo incrementan mi vocación de servicio	
		La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones	X
3. Efectividad	• Tiempo	Cuando trabajo más tiempo que el determinado, mi apoyo es reconocido	X
		Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas	X
	• Toma de decisiones	Estoy de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo	X
	• Solución de problemas	La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores	X

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de investigación y constancia de aplicación

Cuestionario “Comunicación organizacional interna”

TÍTULO: Comunicación organizacional interna y productividad en el Área de Patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

INSTRUCCIONES: A continuación, realizará una breve encuesta acerca de la Comunicación organizacional interna en el Área de Patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

Esperando respuestas responsablemente. Lee cada una de las aseveraciones con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor considere con una X según corresponda.

Recuerda, es anónimo y no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Casi nunca

1: Nunca

Comunicación Organizacional Interna	Valoración				
Dimensión: Control de personal	1	2	3	4	5
1. Mi comportamiento para realizar las funciones encomendadas es el más adecuado.					
2. Demuestro un comportamiento empático con mis compañeros					
3. Mi comportamiento es tolerante cuando algún compañero comete un error					
4. Mantengo una participación activa en la regularización de los mecanismos de la comunicación interna.					
5. Las normas que regulan la comunicación interna son efectivas					
6. Se efectúan los procedimientos de ejecución de la comunicación en la unidad					
7. Se actualizan regularmente los procedimientos de comunicación					
8. Se ejecutan procedimientos de actualización a los medios comunicativos utilizados					
9. La comunicación interna es adecuada en todas las jerarquías laborales					
10. La participación de los colaboradores para la toma de decisiones se ejerce de acuerdo con la jerarquía que ocupa.					
11. La jerarquía laboral en la unidad es importante para acceder a la comunicación interna					
Dimensión: Motivación	1	2	3	4	5
12. Se realizan estrategias de motivación para fortalecer las necesidades de comunicación					
13. La dirección realiza reuniones para conocer las diversas necesidades del personal					
14. Asisto a reuniones extra laborales para mejorar el compañerismo					
15. La dirección realiza talleres anti estrés para mejorar el clima laboral					
16. En la unidad se impulsa el crecimiento profesional de los trabajadores					
17. Percibo los incentivos emocionales dentro de la unidad					
18. Se compensa a los trabajadores cuando realizan tareas fuera del horario laboral					
Dimensión: Expresión emocional	1	2	3	4	5
19. Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					
20. Comparto mis sentimientos con mis compañeros para interactuar de mejor manera					
21. Tengo una relación cordial con mis compañeros dentro de la unidad					
22. La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones					
Dimensión: Tipo de comunicación	1	2	3	4	5
23. Se realizan reuniones individuales para reforzar la delegación de funciones					
24. La comunicación individual que mantengo con mis compañeros fomenta las buenas coordinaciones					
25. Las reuniones grupales siempre aclaran las dudas de todos sus participantes					
26. Se monitorea la ejecución de tareas encomendadas en reuniones grupales					

Dimensión: Tipo de comunicación	1	2	3	4	5
27. La comunicación formal que se remite mediante memorandos ejerce presión al momento de realizar mi trabajo					
28. La dirección utiliza de manera correcta la comunicación formal					
29. En las áreas de trabajo hay ausencia de rumores en la ejecución de las funciones					
30. La comunicación informal se utiliza para realizar eventos fuera del horario de oficina					

Cuestionario “Productividad”

TÍTULO: Comunicación organizacional interna y productividad en el Área de Patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

INSTRUCCIONES: A continuación, realizará una breve encuesta acerca de la Productividad del equipo de trabajo en el Área de Patrimonio del Equipo de Trabajo de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022

Esperando respuestas responsablemente. Lee cada una de las aseveraciones con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor considere con una X según corresponda.

Recuerda, es anónimo y no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

5: Siempre

4: Casi siempre

3: A veces

2: Casi nunca

1: Nunca

Productividad del Equipo de Trabajo	Valoración				
Dimensión: Eficiencia	1	2	3	4	5
1. El cumplimiento de las metas se realiza dentro del plazo establecido					
2. Me siento motivado por la Dirección para cumplir mis metas					
3. La evaluación del cumplimiento de metas se realiza con regularidad					
4. Cuento con los recursos necesarios para realizar sus funciones laborales					
5. La dirección se preocupa con regularidad de proveer los recursos básicos					
6. Cuando necesito de la reposición de un recurso informático se realiza dentro del tiempo prudente					
7. Los resultados obtenidos por mi trabajo son los esperados					
8. Los miembros del equipo colaboran en que los resultados en la producción sean positivos					
9. Cuando obtengo resultados negativos la Dirección tomo medidas correctivas hacia su persona					
Dimensión: Eficacia	1	2	3	4	5
10. El cumplimiento de los planes trazado se realiza siempre a la totalidad					
11. Solicito ayuda de mis compañeros cuando no puedo cumplir con el plan indicado					
12. Realizo intercambio de experiencias con los colegas sobre el cumplimiento de los planes					
13. El logro de objetivos satisface mi crecimiento laboral					
14. El estrés es un factor asociado al logro de objetivos					
15. Desplazo mi vida familiar para lograr los objetivos					
16. Las tareas a realizar durante el día son programadas con anterioridad					
17. Evaluó con mi equipo de trabajo las tareas más importantes a realizar					
18. Las tareas que realizo incrementan mi vocación de servicio					
Dimensión: Efectividad	1	2	3	4	5
19. La jornada laboral es suficiente para realizar mis funciones					
20. Cuando trabajo más tiempo que el determinado, mi apoyo es reconocido					
21. Las tareas a realizar tienen un tiempo establecido para ser ejecutadas					
22. Estoy de acuerdo con las decisiones de la rotación de personal en diferentes áreas de trabajo					
23. Participo en las reuniones de toma de decisión de cambio que se ejecutarán en la dirección					
24. Reacciono de manera empática cuando una decisión tomada no es de mi agrado					
25. La dirección ofrece opciones de solución de problemas a los trabajadores					
26. Las soluciones a los inconvenientes solo son resueltas por la dirección					
27. Cuando se ofrezco una posible solución de algún inconveniente a la dirección, es recibida gratamente					

Confiabilidad y validez del instrumento

Resultados de confiabilidad

Variable: *Comunicación organizacional interna*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	30

Variable: *Productividad del equipo de trabajo*

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	48	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	27

La data de procesamiento de datos

Variable: Comunicación organizacional interna

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5
4	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	4	4	2	4	2	5	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	2	5	5	3	1	2	2	3	2	3	2	1	4	1	1	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2
5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4
4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
4	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	1	1	3	1	1	1	1	4	1	5	4	1	5	1	2	4	2	3	1	1
5	5	5	4	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	4	3	5	5	3	4	3	2	1	1
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	1	5	4	3	4	4	3	5	2	2	4	4	5	3	1	2	2	2	4	2	4	2	5	4	2	2
5	2	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	3	1	3	4	4	4	4
5	5	3	4	4	2	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	3	2	4	4	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5
3	3	3	2	3	2	4	5	3	4	4	5	4	5	3	1	4	4	5	2	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3
3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2
3	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	4
3	2	2	2	2	2	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1
3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	2	4	3	4	5	4	3
3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	2	3	2	1	1	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	1	3	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	3	2	1	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	2	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	2	5	5	3	1	2	2	3	2	3	2	1	4	1	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	4	2	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2

Variable: Productividad del equipo de trabajo

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
5	5	3	4	4	2	5	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	4	5	3	4	4	5	4	5	3	1	4	4	5	2	2	5	1	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	
5	5	5	3	3	2	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	2	4	3	3	4	
3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	
4	2	3	2	1	1	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	1	3	4	1	2	2	2	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1	3	2	1	5	4	5	5	2	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	4	
5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	5	5	5	4	5	
5	2	5	5	3	1	2	2	3	2	3	2	1	4	1	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	4	
5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	
4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
4	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	1	1	3	1	1	1	1	4	1	5	4	1	5	1	2	4	
5	5	5	4	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	4	3	5	5	3	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	3	2	4	5	3	4	4	5	4	5	3	1	4	4	5	2	2	5	1	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	
5	5	5	3	3	2	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	2	1	4	2	3	4	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	5	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	2	2	2	2	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	2	4	3	3	4	

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: “**Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022** “. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Abdón Casiano, Maita Franco

Formación académica: Licenciado en Administración.

Áreas de experiencia profesional: Investigación y personal.

Tiempo: 20 años.

Actual: Docente universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	



Dr. Abdón C. Maita Franco
CLAD N° 0228
Lic. en Administración

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
D2	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Abdón Casiano, Maita Franco	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	57	Nivel alto

Sello y Firma:



Dr. Abdón C. Maita Franco
CLAD N° 0228
Lic. en Administración

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: “ **Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022** “. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Paul Denis Martínez Vitor

Formación académica: Licenciado en Administración.

Áreas de experiencia profesional: Investigación y emprendimiento.

Tiempo: 14 años.

Actual: Docente universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
D2	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Denis Martínez Vitor	MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATEGICA DE EMPRESAS	57	Nivel alto

Sello y Firma:



Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos que hace parte de la investigación: “ **Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur DIRIS-L-S, 2022** “. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Melquiades Flavio Camayo Meza

Formación académica: Licenciado en Administración.

Áreas de experiencia profesional: Gestión pública y Docencia Universitaria.

Tiempo: 22 años.

Actual: Docente universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante

		12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
--	--	--------------------------------------------------

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal



Mg. Melquiades Flavio Camayo Meza
Docente Universitario

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
D2	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Melquiades Flavio Camayo Meza	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA	57	Nivel alto

Sello y Firma:

Mg. Melquiades Flavio Camayo Meza
Docente Universitario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación "Comunicación organizacional interna y productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, DIRIS-LS- 2022" será presentado para la obtención de la licenciatura en la facultad de Ciencias Administrativas y Contables en la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes de la Sede central de la ciudad de Huancayo.

El objetivo es contar con una institución que formule y aplique procesos de comunicación interna con resultados positivos en la productividad de DIRIS-LS. Dicha información será dada a conocer de manera abierta al público en general al ser publicado el trabajo a través de la biblioteca de la Universidad.


En ese sentido agradeceré su consentimiento en el uso y publicación de la información proporcionada para ello, le garantizo que la información proporcionada será utilizada solo para fines de investigación académica.

Agradezco su apoyo



Francisco Del Carmen Santos García
Código UPLA: E05059I
DNI N° 10226940

Yo, Deng Antonio Quintana Zuñiga, autorizo la utilización publicación de la información ofrecida para la elaboración del trabajo de investigación académica asimismo de acuerdo a las necesidades de investigación, autorizo que se haga mención de mi nombre.



Deng Antonio Quintana Zuñiga
DNI N° 40221430

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



