

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL C.S. SAN FRANCISCO**  
**DURANTE EL AÑO 2021**

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciado en Comunicación Social

**Presentada por:**

**Bach. Juli Jhoana Paucar Gonzáles**

**Asesor:**

**Dr. Humberto Carlos Ramos Sánchez**

**TACNA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues ella ha sido mi ejemplo de lucha constante por cumplir mis metas. A mis hijos por su paciencia, a mi padre y mis hermanos por siempre apoyarme en cada nuevo camino que emprendo. Y a mis queridas amigas que siempre me alientan a ser cada día mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Muy agradecida a todos mis compañeros de trabajo por apoyarme en mi trabajo de investigación, que fue realizado pensando siempre en mejorar nuestra comunicación y que esto se vea reflejado en brindar una excelente atención y orientación a todos los pacientes que acuden a nuestro establecimiento de salud.

**TITULO**  
**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DSEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL C.S. SAN**  
**FRANCISCO DURANTE EL AÑO 2021**

**AUTOR**

Bach. PAUCAR GONZALES, Juli Jhoana

**ASESOR**

Dr. Ramos Sánchez, Humberto Carlos

**LINEA DE INVESTIGACION**

“Desarrollo de la Comunicación, Marketing y Periodismo”

**SUB LINEA DE INVESTIGACION**

“Relaciones Públicas”

**TACNA – PERU**

**2021**

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCION.....	15
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Determinación del Problema .....	18
1.2. Formulación del Problema .....	19
1.2.1. Pregunta General .....	19
1.2.2. Pregunta Específicas .....	19
1.3. Justificación de la Investigación .....	20
1.4. Objetivos .....	21
1.4.1. Objetivo General .....	21
1.4.2. Objetivos Específicos .....	21
1.5. Antecedentes del estudio.....	21
1.5.1. Antecedentes Internacional .....	21
1.5.2. Antecedentes Nacionales .....	24
1.6. Definiciones Operacionales.....	26
CAPITULO II .....	28
COMUNICACIÓN INTERNA .....	28
2.1. Conceptos .....	28
2.2. Teorías de la Comunicación Interna en las Organizaciones.....	28
2.2.1 Teoría Clásica.....	29
2.2.2 Teoría Humanística.....	29

2.3. Dimensiones de la Comunicación.....	30
2.3.1. Comunicación Intrapersonal.....	30
2.3.2. Comunicación Interpersonal.....	31
2.3.3. Comunicación Institucional.....	32
2.4. Formato y Direccionalidad de la Comunicación interna .....	32
2.4.1. Formal.....	33
2.4.2. Informal.....	33
2.4.3. Ascendente.....	33
2.4.4. Desdendente.....	33
2.4.5. Horizontal.....	33
CAPITULO III .....	34
DESEMPEÑO LABORAL .....	34
3.1. Definición.....	34
3.2. Teorías sobre el desempeño.....	35
3.3. Dimensiones .....	35
3.3.1. Habilidades Personales.....	35
3.3.2. Habilidades Profesionales.....	36
3.3.3. Habilidades Técnicas.....	37
CAPITULO IV .....	38
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	38
4.1. Enunciado de las Hipótesis .....	38
4.1.1. Hipótesis General.....	38
4.1.2. Hipótesis Específicas.....	38
4.2. Operacionalización de variables y escalas de medición .....	39
4.2.1. Variable 1: Comunicación Interna.....	39
4.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral.....	40
4.3. Tipo y Diseño de la Investigación.....	41
4.4. Ambito y Tiempo Social de la Investigación.....	42
4.5. Población y Muestra.....	43
4.6. Procedimierntos, Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	44
4.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	44
4.6.2. Instrumentos para la de recolección.....	44

CAPÍTULO V .....	46
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	46
CAPITULO VI .....	83
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	86
ANEXOS .....	89

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de la Variable 1	30
TABLA 2: Operacionalización de la Variable 2	31
TABLA 3: Fiabilidad de la Investigación	32
TABLA 4: Fiabilidad de Variable Independiente – Comunicación Interna	32
TABLA 5: Fiabilidad de Variable Dependiente – Desempeño Laboral	33
TABLA 6: Prueba de Normalidad	34
TABLA 7: Funciones y Responsabilidad	37
TABLA 8: Preparación para realizar trabajo	38
TABLA 9: Jefe Involucra a los equipos	39
TABLA 10: jefe transmite visión y misión	40
TABLA 11: Reconocimiento	41
TABLA 12: Reflexionar antes de emitir una comunicación	42
TABLA 13: Calla y escucha antes de hablar impulsivamente	43
TABLA 14: Dice claramente lo que piensa	44
TABLA 15: Comprometido con el cumplimiento de objetivos	45
TABLA 16: Desarrollo personal	46
TABLA 17: Se siente escuchado y su opinión importa	47
TABLA 18: Recepción de información a través de canales formales	48
TABLA 19: La organización promueve la capacitación	49
TABLA 20: Su jefe escucha y motiva a su equipo	50
TABLA 21: Dispone de tecnología que facilite la comunicación	51
TABLA 22: El sueldo está acorde con la labor que realiza	52
TABLA 23: Se otorga reconocimiento o recompensa que favorezcan el clima laboral	53
TABLA 24: Existe un sistema de incentivos y recompensas	54
TABLA 25: La gerencia influye en el personal para alcanzar sus metas	55
TABLA 26: Los jefes guían a sus subordinados para el logro de objetivos	56
TABLA 27: Las decisiones son tomas únicamente por el gerente y el jefe	57
TABLA 28: El jefe toma en cuenta con las opiniones de los colaboradores	58
TABLA 29: Participación en la toma de decisiones	59



TABLA 30: Las actividades realizadas son compartidas por los Colaboradores	60
TABLA 31: Desarrollo de las relaciones interpersonales	61
TABLA 32: Existe empatía entre los compañeros de trabajo	62
TABLA 33: Informan sobre los cambios organizacionales	63
TABLA 34: Se concientiza a los colaboradores sobre las incidencias del cambio	64
TABLA 35: La gerencia demuestra su compromiso innovando con una CI y CE	65
TABLA 36: Ante los cambios, las jefaturas preparan al personal	66
TABLA 37: Prueba de normalidad de las hipótesis	67
TABLA 38: Correlación de la hipótesis general	68
TABLA 39: Correlación de la hipótesis específica 1	69
TABLA 40: Correlación de la hipótesis específica 2	72
TABLA 41: Correlación de la hipótesis específica 3	74

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diálogos internos	22
Figura 2: Tipo de comunicación formales	23
Figura 3: Funciones y Responsabilidad	37
Figura 4: Preparación para realizar trabajo	38
Figura 5: Jefe Involucra a los equipos	39
Figura 6: jefe transmite visión y misión	40
Figura 7: Reconocimiento	41
Figura 8: Reflexionar antes de emitir una comunicación	42
Figura 9: Calla y escucha antes de hablar impulsivamente	43
Figura 10: Dice claramente lo que piensa	44
Figura 11: Comprometido con el cumplimiento de objetivos	45
Figura 12: Desarrollo personal	46
Figura 13: Se siente escuchado y su opinión importa	47
Figura 14: Recepción de información a través de canales formales	48
Figura 15: La organización promueve la capacitación	49
Figura 16: Su jefe escucha y motiva a su equipo	50
Figura 17: Dispone de tecnología que facilite la comunicación	51
Figura 18: El sueldo está acorde con la labor que realiza	52
Figura 19: Se otorga reconocimiento o recompensa que favorezcan el clima laboral	53
Figura 20: Existe un sistema de incentivos y recompensas	54
Figura 21: La gerencia influye en el personal para alcanzar sus metas	55
Figura 22: Los jefes guían a sus subordinados para el logro de objetivos	56
Figura 23: Las decisiones son tomas únicamente por el gerente y el jefe	57
Figura 24: El jefe toma en cuenta con las opiniones de los colaboradores	58
Figura 25: Participación en la toma de decisiones	59
Figura 26: Las actividades realizadas son compartidas por los colaboradores	60
Figura 27: Desarrollo de las relaciones interpersonales	61
Figura 28: Existe empatía entre los compañeros de trabajo	62

Figura 29: Informan sobre los cambios organizacionales	63
Figura 30: Se concientiza a los colaboradores sobre las incidencias del cambio	64
Figura 31: La gerencia demuestra su compromiso innovando con una CI y CE	65
Figura 32: Ante los cambios, las jefaturas preparan al personal	66

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia que existe de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, establecimiento de salud que se encuentra ubicado en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna. El tipo de investigación es básica, ya que los resultados se darán de forma rigurosa, organizada y sistemática para conocer la realidad, de nivel explicativo ya que se trabajará sobre hechos reales, de diseño no experimental explicativa. Correspondiente a la población, estuvo formada por 77 colaboradores nombrados que vienen realizando trabajo presencial. La técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta, los instrumentos para la recolección de datos fue el cuestionario que están validadas a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Luego de analizar los datos recolectados llegamos a la conclusión que un 47.8% no se siente involucrado en la búsqueda de soluciones perjudicando su desempeño, un 52.0% no sienten que los preparan para los cambios que vayan a realizarse en el Centro de Salud San Francisco, un 48.1% siente que su sueldo no esta acorde al trabajo que realizan y un 46.8% siente que la gerencia no está completamente comprometida en la innovación de mecanismos para mejorar la comunicación intenta, siendo esta de gran importancia para que una organización tenga una buena comunicación ya que de eso depende que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la organización, que entre todos puedan apoyarse para el logro de los mismos y de esta manera sus esfuerzos puedan mejorar su remuneración.

La presentación de estos resultados será utilidad para que la gerencia y cada jefatura, luego de conocer de conocerlas, puedan analizar e implementar un sistema de comunicación fluida y efectiva para que todos los colaboradores se sientan parte de la organización y que su labor es importante para el logro de objetivos anuales.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral, logro de objetivos, comunicación fluida y efectiva, organización, compromiso.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to analyze the influence of internal communication on the work performance of the employees of the San Francisco Health Center, a health establishment located in the Gregorio Albarracín Lanchipa district of the city of Tacna. The type of research is basic, since the results will be given in a rigorous, organized and systematic way to know the reality, of an explanatory level since it will work on real events, of an explanatory non-experimental design. Corresponding to the population, it was made up of 77 named collaborators who have been doing face-to-face work. The technique used to collect information was the survey, the instruments for data collection was the questionnaire that are validated through expert judgments and their reliability determined through the reliability statistic (Cronbach's Alpha, KR-20).

After analyzing the data collected, we came to the conclusion that 47.8% do not feel involved in the search for solutions, damaging their performance, 52.0% do not feel that they are prepared for the changes that will be made in the San Francisco Health Center, 48.1% feel that their salary is not in line with the work they do and 46.8% feel that management is not completely committed to innovating mechanisms to improve communication, which is of great importance for an organization to have good communication since it depends on that the collaborators feel committed to the objectives of the organization, that together they can support each other to achieve them and in this way their efforts can improve their remuneration.

The presentation of these results will be useful so that the management and each leadership, after learning about them, can analyze and implement a fluid and effective communication system so that all employees feel part of the organization and that their work is important for the achievement of annual objectives.

**Keywords:** Internal communication, job performance, achievement of objectives, fluid and effective communication, organization, commitment.

## INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto la comunicación en salud es un tema reciente, ya existen numerosos estudios sobre diferentes temas que le atañen, pero no todos los temas están siendo estudiados de la misma manera, ese es el caso de la comunicación interna dentro de los escenarios de salud, que a pesar de que se percibe dentro de la bibliografía más actual como un campo de la comunicación en salud, son pocos los estudios al respecto y en su mayoría se quedan en los asuntos puntuales de la comunicación interna como fenómeno de comunicación y no se traslada a otros contextos, como por ejemplo para medir su impacto en las labores que desempeña el equipo de trabajo, en este caso las labores de salud.

Barranco (2013) ha puesto en evidencia cómo la comunicación interna influye en la eficacia, la eficiencia y la calidad de la gestión de una organización. Al existir una buena comunicación entre los colaboradores, esto se verá reflejado en el trabajo que cada área o servicio realice y la vez en la atención que brinde a los pacientes que acuden a un establecimiento de salud.

Villares et al. (2000), menciona que, en el campo de la salud, solo en los últimos años las organizaciones sanitarias se han interesado por incluir planes de comunicación interna dentro de sus planes estratégicos, partiendo de que los buenos cauces de comunicación interprofesional, criterios homogéneos y objetivos claros influyen directamente en la calidad ofrecida por las organizaciones sanitarias.

Definitivamente la comunicación interna es de vital importancia ya que es la base fundamental para lograr una conexión entre los colaboradores y los objetivos del establecimiento de salud. Siendo ellos los actores principales, ya que tienen contacto directo con los usuarios externos.

Al tener los colaboradores un buen desempeño laboral, estos transmitirán a los usuarios externos sus motivaciones, convicciones y sus expectativas en cuanto a la realidad de la organización, buscando concientizar a los usuarios externos sobre el trabajo arduo que realizan los colaboradores, para atenderlo con calidad, eficiencia y eficacia.

La presente investigación está dividida en seis capítulos. El capítulo I Planteamiento del Problema, aquí se describe la razón por la cual se desarrolló la presente investigación, incluyendo la determinación y formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos, antecedentes y las definiciones operacionales.

El capítulo II Fundamentos teóricos científicos de la variable independiente, es decir de la variable Comunicación Interna.

El capítulo III Fundamentos teóricos científicos de la variable dependiente, es decir de la variable Desempeño Laboral.

El capítulo IV Metodología de la Investigación, en este segmento se presenta la información referente a como se investigó, así como las acciones necesarias para comprobar la investigación, por lo cual incluye el enunciado de las hipótesis, la operacionalización de las variables y las escalas de medición, el tipo y diseño de investigación, el ámbito de investigación, la unidad de estudio, la población y muestra, así como también se indican los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos.

El capítulo V Resultados de la Investigación, en este apartado presentamos el trabajo de campo, el diseño de presentación de los resultados, los resultados obtenidos, la comprobación de las hipótesis y la discusión.



El Capítulo VI Conclusiones y Sugerencias, esta parte es con el propósito de sintetizar la información encontrada y de esta manera brindar propuestas que puedan beneficiar a los colaboradores.

El propósito de esta investigación es que el gerente, las jefaturas y los colaboradores del establecimiento de salud conozcan lo fundamental que es la comunicación interna en el desempeño que realizan todos a diario, ya que el tener una comunicación interna eficaz hace posible que la organización este plenamente operativa, que cumpla con sus objetivos y que ofrezca una atención sanitaria segura, adecuada, efectiva y eficiente.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Determinación del Problema**

Brandolini (2009), menciona sobre la comunicación interna, a la contribución como herramienta o técnicas de gestión, un medio para alcanzar objetivos, en donde se prioriza en buscar la eficacia en la recepción y la comprensión de los mensajes usados por una institución.

En el caso del Centro de Salud San Francisco antes de la pandemia la comunicación interna se desarrollaba de manera horizontal entre todos los colaboradores, respetando las jerarquías del organigrama. Así mismo sus canales de comunicación formales e informales habían fortalecido el trabajo en equipo. Además, los medios de comunicación como paneles, comunicados, correos electrónicos y últimamente el WhatsApp eran eficaces.

Medina (2012) coincide que con la ayuda de estas herramientas y la función de cómo es desarrollada nos acercamos a nuestros objetivos. Si bien es cierto la función de las herramientas de comunicación son de vital importancia, debido a la situación de pandemia que se vive actualmente, todas las estrategias de comunicación utilizadas en el Centro de Salud se han deteriorado y a su vez el desempeño laboral.

Los diferentes mecanismos utilizados, además de las reuniones mensuales, para evaluar los diferentes problemas de la institución fueron disminuyendo.

Por otra parte, Newstrom JW (2007) considera que el desempeño laboral es un proceso permanente en el cual se define y comunica a los empleados cuáles son las expectativas que se espera de ellos. Y al disminuir los mecanismos de comunicación en el establecimiento de salud, esto se ha visto reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores. Esta situación nos lleva a un análisis sobre la importancia de la influencia de la comunicación interna en el Centro de Salud San Francisco en su desempeño laboral para el logro de objetivos como establecimiento de salud.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Pregunta General**

¿La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021?

### **1.2.2. Pregunta Específicas**

- ¿De qué manera influye la comunicación interna en la responsabilidad y respeto de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?
- ¿De qué manera influye la comunicación interna en la toma de decisiones y la asertividad de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?
- ¿De qué manera influye la comunicación interna en el dominio de la tecnología y manejo de conflictos de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

Esta investigación busca determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco. Se ha considerado para la investigación al personal nombrado, ya que son ellos los que deben estar comprometidos en cumplir con los objetivos planteados en el Plan de Salud Local (PSL), el PSL es el instrumento principal de la planificación en salud de un establecimiento de salud, en el cual se establecen las prioridades de intervención sanitaria, se fijan objetivos y se definen las actividades necesarias para mejorar los resultados en salud de la jurisdicción asignada a cada establecimiento de salud.

Guzmán P. (2015) menciona que, el modelo actual de gestión médico administrativa para los establecimientos de atención médica ambulatoria en el primer y segundo nivel de atención, impredeciblemente debe contar con una visión orientada de manera objetiva hacia la alineación estratégica, con participación directa del personal que se encuentra en el nivel de la alta dirección, directivos, mandos medios y personal operativo, esto con el propósito de lograr que esta alineación sea homologada para el momento de su implementación.

Si bien es cierto, la RED de Salud Tacna, como unidad ejecutora, es la que realiza la planeación de los objetivos en el PSL (Plan de Salud Local) según el histórico del año anterior, no siempre pueden cumplirse en los tiempos establecidos, a pesar que en la actualidad los responsables de cada etapa de vida: niño, adolescente, joven, adulto, adulto mayor, participan de esta planeación de los objetivos, el que se haya visto disminuida la comunicación interna en el establecimiento de salud, ha dificultado una buena socialización al personal de planta sobre las estrategias a seguir para cumplimiento de metas y objetivos programados en el PSL para el presente año.

Por ello este estudio nos permitirá conocer según nuestros indicadores, que tanto puede afectar en el colaborador y en su trabajo, el que no haya una comunicación interna participativa entre los colaboradores del establecimiento de salud y a la vez ayudará al logro de un desempeño laboral con eficiencia y eficacia para así cumplir los objetivo del PSL.

Los resultados de esta investigación serán de vital importancia ya que a partir de estos se podrán tomar decisiones involucrando a todos los colaboradores y servirán como guía para implementar medios tecnológicos que puedan mejorar la comunicación interna de este establecimiento de salud. Estas acciones serán en beneficio de los colaboradores y se verá reflejado en el cumplimiento de metas y en la propia atención a los pacientes que acuden al C.S.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la comunicación interna en la remuneración y responsabilidad en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.
- Identificar la influencia de la comunicación interna en la toma de decisiones y asertividad en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.
- Establecer la influencia de la comunicación interna en el dominio de la tecnología y el manejo de conflicto en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.

## **1.5. Antecedentes del estudio**

### **1.5.1. Antecedentes Internacional**

Ortiz y Gómez (2016), en su tesis titulada “Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino y Robalino”. El objetivo fundamental es determinar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confecciones Robalino y Robalino”. La metodología de la Investigación fue no experimental de tipo correlacional. La conclusión principal que la comunicación interna si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores con la recomendación que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral que existen en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

Este trabajo se realizó para optar el Título de Psicología Industrial y nos ayuda a reconocer que, si existe una influencia entre la comunicación interna y satisfacción laboral, ya que los colaboradores tienen que sentirse satisfechos con la labor realizada y su compensación.

Génesis (2021), en su tesis titulada” Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la Compañía Freeplastic”. Tuvo como objetivo analizar la comunicación organizacional interna y la influencia en el desempeño laboral de los empleados de la compañía Freeplastic S.A. Respecto a la metodología de la investigación es de carácter no experimental- transversal de tipo descriptiva. La conclusión de la investigación indica que la interacción a través de un plan comunicacional interno que fomente las relaciones en todo el personal de la organización, es una herramienta importante, que debe considerar la compañía Freeplastic para alcanzar las metas que tienen estipuladas.

Esta investigación se realizó para optar el Título de Comunicación Social y nos ayuda a explorar sobre la importancia de las relaciones interpersonales que debe haber en una organización, al mantener buena relación entre el personal ayuda a que exista una eficiente comunicación interna.

Yovera (2013), en su tesis titulada “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del área Administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy” surge producto de los desaciertos en el manejo de los procesos administrativos, de las inquietudes e inconformidades relacionadas con el desempeño laboral del personal del área administrativa en el Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY) y los cuales han sido reiterados en diversos informes de auditoría. Enmarcado en este contexto la presente investigación se plantea como objetivo general “Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY)”. El Estudio se encuentra enmarcado dentro del diseño transaccional correlacionar – causal, la población estuvo conformada por 30 personas, tomándose como muestra el 100% de los mismos. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, validado por juicio de expertos. Los resultados se presentaron en cuadros acompañados de gráficos de barras. Entre las conclusiones obtenidas destacan: a) La remuneración que reciben por el trabajo realizado no es suficiente para cubrir sus necesidades personales. b) La estructura definida como las normas, reglas y procedimientos limita el desempeño de los funcionarios. c) Pocas veces la institución otorga reconocimientos o recompensas que le incentiven. d) No se logra establecer un liderazgo bien definido. e) Pocas oportunidades para el desarrollo profesional. f) El entorno y el trato recibido por el director y los coordinadores de la institución casi siempre los satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor. g) El respeto, el reconocimiento, la calidad de vida en el trabajo y su ambiente de trabajo son factores que les satisfacen e incentivan. h) Sólo algunas veces las relaciones interpersonales facilitan la convivencia en el entorno laboral. Finalmente, proponen una serie de lineamientos organizacionales y las correspondientes recomendaciones en pro de fortalecer el clima organizacional y en consecuencia mejorar el desempeño laboral del personal objeto de este estudio.

Este trabajo se realizó para optar por el Título de Magíster Scientiarum en Administración de Negocios y nos ayuda a reconocer como el clima organizacional influye en el desempeño laboral.

### **1.5.2. Antecedentes Nacionales**

Marín (2019), en su tesis titulada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo”. El objetivo de la investigación es 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. Respecto a la metodología de la investigación se observa un estudio aplicativo, observacional de corte comparativo, que tiene un nivel de investigación: descriptivo – explicativo. La principal conclusión es que 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.

Este trabajo se realizó para optar el título de Licenciado en Administración, y nos ayuda a conocer los grados de relación que existe entre comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa y que, si esta es positiva como los resultados del trabajo, ayuda a tener un buen clima laboral.

Saboya (2016), en su tesis titulada “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016”. Tiene como principal objetivo el determinar la influencia que tiene la Comunicación Interna en la variable Desempeño Laboral dentro de la Universidad Nacional de San Martín – Oficina Central. La metodología de la investigación es no experimental de tipo descriptivo correlacional. Tuvo como conclusión que la comunicación interna si influye en el desempeño laboral. Esto nos lleva a aceptar nuestra hipótesis planteada “La Comunicación Interna si influye positivamente en el Desempeño Laboral de la Universidad Nacional de San Martín, en la Ciudad de Tarapoto, Año 2016”.

El trabajo de investigación se realizó para optar por el Título de Licenciada en Administración y nos muestra que la comunicación interna influye en el desempeño de los colaboradores de una empresa, ayudando a un buen desarrollo de las personas dentro de la organización.



Yarlequé (2018), en su tesis titulada “Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa de inversiones Mamay EIRL”, tiene como objetivo general determinar el nivel de comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurín, 2018. La investigación comprende un enfoque cuantitativo, es un estudio de tipo Básico, diseño no experimental - transversal, nivel descriptivo, recopilando información en un período específico. La variable de estudio es la Comunicación Interna, según el autor Tessi (2012) se consideran las dimensiones: comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional. La población de interés estuvo conformada por 181 colaboradores, la muestra estuvo conformada por 124 colaboradores, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario con 36 preguntas, la escala de valoración utilizada fue la escala de Likert que proporcionó información sobre la variable de estudio y sus distintas dimensiones; la validez del instrumento se realizó a través de la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado un nivel de 0.771 o aceptable. Se obtuvo como resultado que existe una percepción regular de la comunicación interna de los colaboradores con un 94%; una percepción regular de la comunicación intrapersonal con un 76%; una percepción regular de la comunicación interpersonal con un 87%; y una percepción regular de la comunicación institucional con un 94%. La presente investigación concluye que en la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, la percepción de los colaboradores sobre la comunicación interna, y sus dimensiones: comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional.

El trabajo de investigación se realizó para optar el grado Académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA y nos muestra como percibe el colaborador de una organización la comunicación interna.

## **1.6. Definiciones Operacionales**

### **1.6.1. Enseñanza**

Para (Malviya, 2019) La enseñanza es un proceso en el que un individuo enseña o instruye a otro. La enseñanza se considera el acto de impartir instrucciones a los alumnos en la situación del aula.

### **1.6.2. Empatía**

Según (Mejía, 2012) la empatía es la participación efectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

### **1.6.3. Sinérgica**

(Acuña, 2018) menciona que la coordinación de actividades económicas cuyo rendimiento es superior que, si se realizaran por separado, es importante respecto a la labor colectiva como un equipo de los colaboradores, cuyo efecto, será óptimo que trabajando de manera individual.

### **1.6.4. Efectividad**

Que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa, depende en gran medida de la calidad de información dada por la evaluación sobre la cual se habrán de basar las decisiones (Campos, 2015).

### **1.6.5. Organización**

Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado. Es la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos estratégicos, esa distribución se refleja en la división del trabajo en unidades organizacionales (Balarezo y Gualoto, 2016).

### **1.6.6. Desempeño**

Realizar las labores o las funciones que corresponden a su cargo, profesión, papel o empelo. Tener una determinada función dentro de otra (Burga y Wiese, 2018).

### **1.6.7. Eficiencia**

Según (Deza, 2015) es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función. Es posible cuantificar la eficiencia mediante técnicas econométricas y de programación lineal.

### **1.6.8. Eficacia**

Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa (Deza, 2015).

### **1.6.9. Satisfacción**

Sentimiento de bienes o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Es la sensación de confort y bienestar que percibe el cliente al recibir un producto y servicio (Rivera, 2018).

### **1.6.10. Calidad Total**

Se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización el producto o servicio que se entrega al cliente, la calidad total es el concepto sobre el que se desarrollan los modelos de excelencia (Beraún, 2017).

## **CAPITULO II**

### **COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **2.1. Conceptos**

Marchiori (2011), considera que la comunicación interna a menudo se define como la forma en que una organización se comunica a través de sus departamentos. En su nivel básico, esto es cierto, pero hay mucho más en las comunicaciones internas, y su importancia se está volviendo cada vez más evidente en el mundo digital actual. Una buena estrategia de comunicación interna garantiza que todos en una organización conozcan y estén alineados con el propósito central de una organización. De esta manera, las organizaciones pueden estar seguras de que todos están tirando en la misma dirección.

García (2016), considera que si bien la comunicación interna abarca la comunicación que ocurre dentro del contexto de una organización, la comunicación interna es la función específica responsable de la comunicación efectiva entre las personas dentro de una organización. Si bien todos dentro de una organización participan en la comunicación interna, la función de las comunicaciones internas suele ser responsabilidad de un equipo o persona en particular (dependiendo del tamaño de la empresa). Los profesionales de las comunicaciones internas coordinan la distribución de información a través de las redes corporativas dentro de la organización.

#### **2.2. Teorías de la Comunicación Interna en las Organizaciones**

Lucas (2002) señala, las organizaciones han existido de una u otra forma desde épocas prehistóricas. Asimismo, la industrialización dio origen a diferentes esquemas teóricos del mundo del trabajo lo que hoy en día son denominados teorías de la organización laboral o del trabajo.

### **2.2.1. Teoría Clásica**

Martin (2019), resalta los principios básicos de la teoría clásica de Henri Fayol, ya que estudió los problemas de la organización que no fueron tocados por Taylor. Siendo este el impulsador y el que desarrolló los principios fundamentales de gestión. Estos principios están relaciones con nuestra investigación ya que profundiza en los temas de los mandos medios y la dirección, que en este caso serían las jefaturas y la gerencia. Nos da a conocer cómo deben organizarse, para tomar decisiones e incluso interactuar con los demás colaboradores de la organización.

### **2.2.2. Teoría Humanística**

Sandoval (2016), en su informe hace referencia a la teoría humanística de Elton Mayo, el cual fue el pionero de esta teoría y sus aportes fueron desde un punto conductual y trato sobre las relaciones humanas; como son: la necesidad social, las motivaciones y el rendimiento de los trabajadores.

Su aporte concretamente se puede describir de la siguiente manera:

El rendimiento de los trabajadores, no solo dependía del nivel físico o de los estímulos; también dependía del interés que tenga sus superiores en sus necesidades, o factores como el buen clima laboral, la participación e integración al grupo; refiere que, tenía mayor influencia en la productividad que los factores de índole material como el descanso o el incremento de la remuneración.

Esta teoría tiene relación con nuestro trabajo ya que si los trabajadores no se sientan motivados el rendimiento será deficiente, es importante la integración de todos los trabajadores para un buen desempeño laboral.

## 2.3. Dimensiones de la Comunicación Interna.

### 2.3.1. Comunicación intrapersonal

Sánchez (2021), considera que la comunicación intrapersonal es aquella que establecemos con nosotros mismos y se refiere al acceso que tenemos a nuestra propia vida emocional e intelectual. Esta es la capacidad de entender lo que sucede con nuestro cuerpo, nuestros pensamientos y nuestras emociones, y también es poder influir en nuestros estados de ánimo y en la forma en que los manifestamos. Es la capacidad que tenemos para motivarnos y darnos ánimo.

#### Figura 1.

*Diálogos internos. Elaborado por (Sanchez, 2021)*



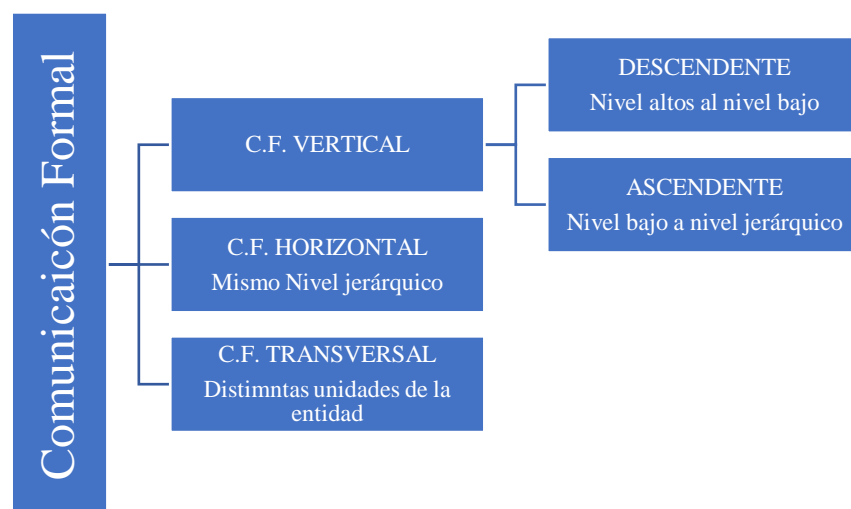
Todas las personas realizamos una comunicación intrapersonal, ya que es el inicio para preparar y luego exponer nuestras ideas, emociones o acciones. Dentro de esta dimensión estamos considerando dos indicadores: cognitivo y afectivo ya que la persona debe realizar una reflexión interna en la cual es capaz de tomar decisiones importantes previo conocimiento, a la vez toman las razones que representan las propias sensaciones o sentimientos. Todo esto sucede dentro del individuo por ser emisor y receptor al mismo tiempo.

### 2.3.2. Comunicación interpersonal

Baca y Pizarro (2019), La comunicación interpersonal son las diferentes formas de comunicar de la persona, sus pensamientos, ideas, sentimientos y deseos a otra persona o a un grupo. Por consiguiente, la comunicación interpersonal en las organizaciones vendría a ser el medio para mandar mensajes y facilitar los procesos de las actividades de la entidad. Así como la interacción de la entidad con su entorno; por lo que, los integrantes de la entidad reconocen un sistema de comunicación común, que también puede ser no verbal; por consiguiente, la comunicación organizacional no está aislado de la comunicación interpersonal en el trabajo.

**Figura 2.**

*Tipos de comunicaciones formales. Elaborado por (Baca y Pizarro, 2019)*



Dentro de esta dimensión estamos considerando dos indicadores: asertividad y habilidades blandas, ambas están relacionadas ya que la asertividad se basa en la actitud positiva del colaborador a la hora de relacionarse con los demás y las habilidades blandas demuestran en la ejecución del trabajo no solo el conocimiento sino habilidades sociales, de comunicación, aptitudes y la capacidad que deben tener los colaboradores de tener un acercamiento positivo con los demás.

Heinig (2016), asegura que una persona no podrá desarrollarse dentro de una empresa, si no cuenta con habilidades blandas como, por ejemplo: trabajar en equipo, habilidad para comunicarse fluidamente, aceptación de críticas, actitud positiva, toma de decisiones. Ya que estas capacidades son muy importantes ya que ayudan desenvolverse positivamente ante cualquier situación que se le presente.

### **2.3.3. Comunicación institucional**

Tiaguaro (2018), la expresión Comunicación Institucional se refiere al conjunto de elementos y actividades de comunicación que emprenden las instituciones de modo organizado. Desde esta perspectiva, el término de Comunicación Institucional es más amplio y aplicable a cualquier organización. La función de la comunicación corporativa/institucional son ofrecer datos (explicar, describir, definir), persuadir (motivar a la acción, convencer) y aportar conocimiento a los públicos de la organización, no se limita a apoyar estrategias de la organización, sino a construirla.

Rodas (2017) Dentro de esta dimensión estamos considerando dos indicadores: comunicación fluida y liderazgo. Al existir una comunicación fluida en una organización, los colaboradores estarán informados y se sentirán motivados e involucrados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Lograr tener líderes o embajadores comunicativos, evitará malos entendidos y se logrará que a cada colaborador le llegue información veraz.

### **2.4. Formato y Direccionalidad de la Comunicación interna**

Para poder determinar una adecuada dirección y formato a la necesidad de comunicar eficazmente a todos los colaboradores de un establecimiento de salud y para compartir, desarrollar lazos con la gerencia, jefaturas y los colaboradores, se puede decir que hay 5 formas teóricas que podemos emplear a la comunicación interna, observando su formato y su direccionalidad:



#### **2.4.1. Formal**

Es aquella comunicación interna que normalmente se comunica por escrito a través de comunicados, memorándums o cartas y se transmite solo aspectos laborales. Esta comunicación es neutra y objetiva, utiliza como medio la escritura y a veces suele ser lenta por la burocracia.

#### **2.4.2. Informal**

Esta comunicación utiliza canales no oficiales. Resalta por ser rápida y espontánea, se transmite muy rápido, a veces se retroalimenta de la falta de comunicación formal dando lugar a los rumores. Muchas veces esta comunicación suele distorsionar la información perjudicando la información real y puede ser que el colaborador sienta que se le oculta información, y esto puede afectar en el rendimiento de su trabajo.

#### **2.4.3. Ascendente**

La comunicación interna se realiza desde abajo hacia arriba según la jerarquía que exista en el centro de salud. Eso quiere decir desde el personal de limpieza hasta la gerencia.

#### **2.4.4. Descendente**

La comunicación interna se realiza desde arriba hacia abajo según la jerarquía que exista en el centro de salud. Eso quiere decir que va desde la gerencia hasta llegar al personal de limpieza.

#### **2.4.5. Horizontal**

Esta comunicación se da entre los colaboradores que tienen la misma jerarquía y suele ser informal ya que se da a través de reuniones de jefaturas o conversaciones de pasillo.

## **CAPITULO III**

### **DESEMPEÑO LABORAL**

#### **3.1. Definición**

Nieto et al (2003), definieron el desempeño, como la habilidad y destreza para realizar un trabajo, un oficio o profesión con responsabilidad, el mismo que integra las actitudes, los valores, los conocimientos previos y habilidades que tiene cada persona, el cual influye en la manera de actuar y afrontar con efectividad los retos habituales; por ende, inciden en la calidad de los trabajos realizados. Las personas para mejorar su desempeño y lograr sus objetivos deben desarrollar, construir sus habilidades, conocimientos propios, actitudes y valores para llegar a un nivel alto como persona y trabajador.

Chiavenato (2007) precisó, que el desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones; y cada acción individual afecta al grupo y éste condiciona a la organización. Un desempeño eficaz permite alcanzar los objetivos y metas con éxito a la organización; por ende, el desempeño laboral de cada integrante es muy importante porque de ella dependerá el éxito y desarrollo de la organización.

Robbins, Stephen, y Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel de organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

### **3.2. Teorías sobre el desempeño**

Ruiz (2008) señaló la teoría de la administración de recursos humanos y su práctica, trató durante muchos años en las diferencias individuales en la administración del desempeño. Muchos investigadores en selección de personal, dieron mayor valoración al desempeño y compensación, se interesaron sobre todo en la decisión basada en el análisis de las diferencias individuales. También dicha teoría refiere que, los individuos son importantes a la hora de determinar la variación en el desempeño laboral. De otro lado, los defensores de la teoría de administración de calidad total afirman este supuesto. Sin embargo, cuestionan el enfoque predominante en individuos, en vez de elegir enfatizar aspectos del sistema laboral como relevante del desempeño.

Chiavenato (2007) hace referencia sobre, la teoría de las expectativas de Lawler III, el cual trata sobre los trabajos realizados de motivación, encontrando evidencias contundentes, de que el dinero puede motivar el desempeño y otros tipos de comportamientos de las personas, como el compañerismo y dedicación a la organización. Por lo que el dinero ha presentado poco poder motivacional en virtud de su aplicación incorrecta en la mayor parte de las organizaciones. Las relaciones no consistentes entre dinero y desempeño se deben a varias razones, como:

Debido a la pandemia del COVID-19, en febrero del 2021 se implementaron las horas complementarias, que es el aumento de horas de trabajo remuneradas para poder cubrir la necesidad de atención que se evidenciaba en el establecimiento de salud San Francisco. Esta implementación lo podemos relacionar con lo dicho por Lawler III, sobre si, los colaboradores creen en su buen desempeño y creen que es necesario, se van a desempeñar de la mejor manera posible en su área de trabajo.

### **3.3. Dimensiones**

#### **3.3.1. Habilidades Personales**

Artículos Corentt (2014) señala, las habilidades personales de un trabajador son las capacidades técnicas, psicológicas y sociales, para desarrollar con éxito una actividad o un trabajo asignado en un tiempo determinado. En ese sentido, se ha considerado como indicadores: la remuneración y responsabilidad.

**La remuneración:** J. Perez (2014) menciona que cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una tarea determinada dentro de una organización, dicha persona confía que recibirá una retribución económica que la conocemos como remuneración.

En el caso del Centro de Salud San Francisco, los colaboradores reciben esta retribución fija se da cada fin de mes por realizar las tareas que le corresponde y/o las que ordene su jefe inmediato.

**La Responsabilidad:** Luthans (2008) considera a la responsabilidad parte de la definición de compromiso organizacional ya que el colaborador al estar comprometido con la organización realizará su trabajo será óptimo.

### **3.3.2. Habilidades Profesionales**

Según Emagister (2018) precisa, las habilidades profesionales son los conocimientos específicos de la profesión; los que permiten destacar y demostrar las competencias como profesional, estas se adquieren y mejoran a través del tiempo, se puede señalar algunas habilidades profesionales, los que son: Creatividad e innovación, capacidad de trabajo en equipo, adaptabilidad, flexibilidad, experiencia, iniciativa y toma de decisiones, Capacidad de comunicación etc. En esta dimensión se consideró los indicadores: toma de decisiones y asertividad.

Toma de decisiones: E. Losada (2019) menciona que podemos considerar la toma de decisiones como, el descriptivo – lo que es-, el normativo – lo que debe ser-, y el prescriptivo – lo que guía a una persona a tomar la mejor decisión-. Necesariamente la toma de decisiones, para solucionar un problema o quizás aprovechar alguna oportunidad que se presente, implica varias alternativas. Permitiendo que la organización, en este caso el centro de salud San Francisco logre cumplir sus objetivos anuales.

### **3.3.3. Habilidades Técnicas**

Artículos Corentt (2014) manifiesta, es el conocimiento adquirido a través del aprendizaje de las diferentes experiencias, tienen la capacidad de manejar ciertos procesos o actividades con gran destreza y autoridad. Es decir, con conocimientos autodidactas. Por consiguiente, se ha considerado como indicadores de esta dimensión: El dominio de la tecnología y manejo de conflicto.

Dominio de la Tecnología: Julio castro (2021) menciona que la tecnología ya dejó de ser un lujo en el ámbito de una organización. En la actualidad es necesaria por ser rápida y eficiente, ya que está para resolver los problemas. En el caso del centro de salud San Francisco, el dominio de la tecnología de muy importante ya que todo está sistematizado y debe ser herramienta de apoyo para un buen desempeño de todos los colaboradores.

Manejo de Conflicto: D. da Silva (2021), indica que el manejo de conflictos es una habilidad, parte del comportamiento de una persona, que realiza actividades en una organización. También se puede decir que en el manejo de conflictos de los colaboradores influye la convivencia y el ambiente en donde se labore.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

#### **4.1. Enunciado de las Hipótesis**

##### **4.1.1. Hipótesis General**

La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

##### **4.1.2. Hipótesis Específicas**

- La comunicación interna influye en la Responsabilidad y la remuneración de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.
- La comunicación interna influye en la Toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.
- La comunicación interna y su influencia en el dominio de la tecnología y manejo de conflicto de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

## 4.2. Operacionalización de variables y escalas de medición

### 4.2.1. Variable 1: Comunicación interna (X)

Definición operacional: Variable medida a través de la escala de Tessi (2012)

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable 1*

DIMENSIONES	INDICADORES
- Comunicación intrapersonal	Cognitivo y afectivo.
- Comunicación interpersonal	Asertividad y
- Comunicación institucional	Habilidades blandas
	Comunicación fluida y liderazgo.

Nota: Elaboración propia.

#### 4.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral (Y)

Definición operacional. Variable medida a través de la escala de Chiavenato (2007)

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Variable 2*

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
- Habilidades Personales	Remuneración y Responsabilidad. (Y1)	
- Habilidades Profesionales	Toma de decisiones y Asertividad (Y2)	Escala de Likert
- Habilidades Técnicas	Dominio de la tecnología y manejo de conflicto (Y3)	

#### 4.3. Tipo y diseño de la investigación

##### 4.3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se considera una investigación de tipo básica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación. El uso del conocimiento y los resultados de la investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Murillo, 2008)



### 4.3.2. Nivel de Investigación

Según la investigación es de tipo descriptiva porque se trabajará sobre realidades de hechos, y sus características fundamentales es de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Sabino, 2013)

### 4.3.3. Diseño de investigación

El presente estudio se considera como una investigación no experimental descriptiva puesto que ha efectuado recomendaciones de una mejora institucional cuya recolección de la información fue de corte transversal, implica que los datos se recabaron en un momento de tiempo. (Hernández, 2010)

**Tabla 3**

*Fiabilidad de la Investigación*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	30

**Tabla 4**

*Fiabilidad de Variable Independiente – Comunicación Interna*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	15

**Tabla 5**

*Fiabilidad de Variable Dependiente – Desempeño Laboral*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	15

**4.4. Ámbito de la investigación**

La investigación tiene como ámbito el Centro de Salud San Francisco de Nivel I-4 ubicado en el Distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, de la Provincia de Tacna.

El establecimiento de salud atiende a una población de 54,379. Pero debido a la pandemia la atención es a demanda y ya no por jurisdicción. Cuenta con tres convenios de salud, que es la atención a pacientes derivados de la SANIDAD, del área médica del Ejército Peruano y los asegurados a ESSALUD sospechosos de COVID-19.

Este establecimiento cuenta con consultorios de medicina general, consultorios obstétricos que se encargan de la planificación familiar y control prenatal – post natal, consultorios de enfermería los cuales se encargan de todas las etapas de vida (niño, adolescente, joven adulto y adulto mayor) y cuenta con las especialidades de Medicina Rehabilitadora, Medicina Ocupacional, Medicina Familiar, Dermatología, Odontopediatría, Área de Terapia Física y de Lenguaje, Servicio de Ecografía y de Radiología. La atención en los consultorios es de lunes a sábado de 7:30 am a 7:30 pm y en el servicio de emergencia y área Covid es de lunes a domingo las 24 horas.

## 4.5. Unidad de estudio, población y muestra

### 4.5.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por 103 colaboradores nombrados de los diferentes servicios asistenciales y área administrativa del C.S. San Francisco.

**Tabla 6**

*Población*

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Médicos	22
Enfermeras	20
Obstetricas	18
Biólogo	03
Odontólogos	03
Técnico de Enfermería	26
Técnico de Farmacia	02
Asistente Social	01
Técnico Administrativo	05
Auxiliares	02
Piloto de Ambulancia	01
<b>Total</b>	<b>103</b>

### 4.5.2. Muestra

Para la muestra se ha considerado al personal nombrado que realiza labores presenciales en el establecimiento de salud, el cual corresponde a 77 colaboradores del centro de salud San Francisco.

## **4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

### **4.6.1. Técnicas de recolección de los datos**

#### **Cuestionario**

(Sampieri, 2010) el instrumento más utilizado para recolectar datos es el cuestionario", particularmente cuando hablamos del paradigma cuantitativo, y probablemente muchos investigadores cualitativos no lo consideran una opción válida, por la preferencia del paradigma positivista hacia este", sin embargo, en el presente estudio, se utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema de la investigación y que la persona consultada proporciona la información en forma voluntaria.

### **4.6.2. Instrumentos para la recolección de los datos**

#### **Encuestas**

(Malhotra, 2008), "las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica".

Se ha utilizado para determinar la variable independiente: Comunicación Interna, el Cuestionario de Comunicación Interna de Yarleque Rupay Mercedes Milagros-2018.

Y para determinar la variable dependiente: Desempeño Laboral, se utilizó el Cuestionario de Desempeño Laboral de Lic. Deissy Yovera-2013.

### **4.6.3. Procedimiento y Análisis de la Información**

Tras realizar la aplicación de las pruebas psicométricas, se realizó la digitalización de los datos obtenidos en el programa IB SPSS Statistics 26 para así obtener los resultados estadísticos y proceder con la respectiva correlación de las variables propuestas.

**Tabla 7***Prueba de Normalidad – Comunicación Interna y Desempeño Laboral*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,392	77	,000	,690	77	,000
Desempeño Laboral	,353	77	,000	,746	77	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

#### **5.1 El Trabajo de Campo**

Para realizar esta investigación, se solicitó reunión con la Gerente del establecimiento de salud San Francisco, dándole a conocer el proyecto de investigación, a la vez se le pidió permiso para encuestar a todo el personal nombrado que estuviera realizando trabajo presencial, a lo que la Gerente dio su autorización.

Luego de tener la autorización se estuvo recolectando los datos todos los días, ya que la programación de trabajo presencial del personal nombrado varía según el turno que le hayan programado según rol de asistencia correspondiente al mes de diciembre.

Después de haber recolectado la información de los 77 colaboradores nombrados del establecimiento de salud San Francisco, los datos fueron digitalizados y analizados en el programa IB SPSS Statistics 26.

#### **5.2. Diseño de Presentación de los Resultados**

Los resultados se presentan en el siguiente orden:

Primero, se realiza el análisis de las dos variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral, información que fue obtenida de las encuestas realizadas a los colaboradores nombrado que realiza trabajo presencial en el establecimiento de salud.

Segundo, se presenta la relación que existe entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral entre los colaboradores nombrados que realizan trabajo presencial en el establecimiento de salud.

Y, por último, presentan la contrastación de las hipótesis planteadas.

### 5.3. Los Resultados

**Tabla 8**

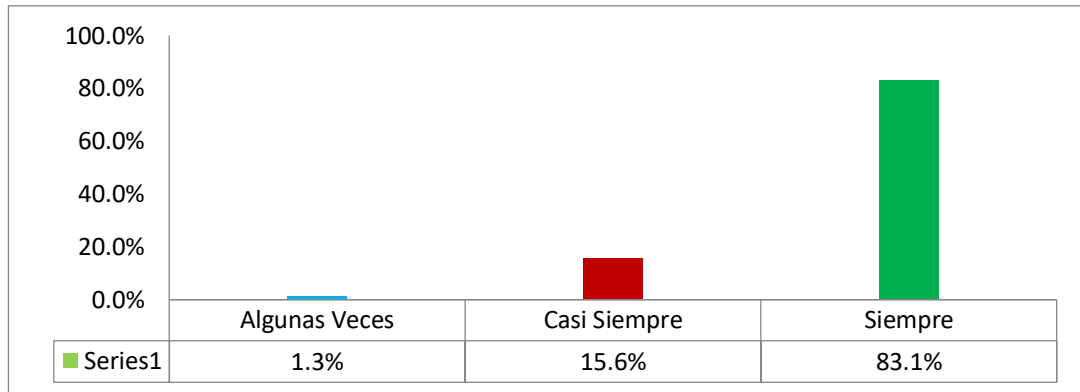
*¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su área de trabajo?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Algunas Veces	1	1.3%
Casi Siempre	12	15.6%
Siempre	64	83.1%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 3**

*¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su área de trabajo?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si los colaboradores tienen definido sus funciones y responsabilidades del área de trabajo, el 83.1% indicó siempre, del 15.6% casi siempre y el 1.3% algunas veces.

De los resultados conseguidos podemos decir que la mayoría de los colaboradores nombrados que realizan trabajo presencial en el Centro de Salud San Francisco tiene clara y definida sus funciones y responsabilidades del área en la cual se desempeña.



**Tabla 9**

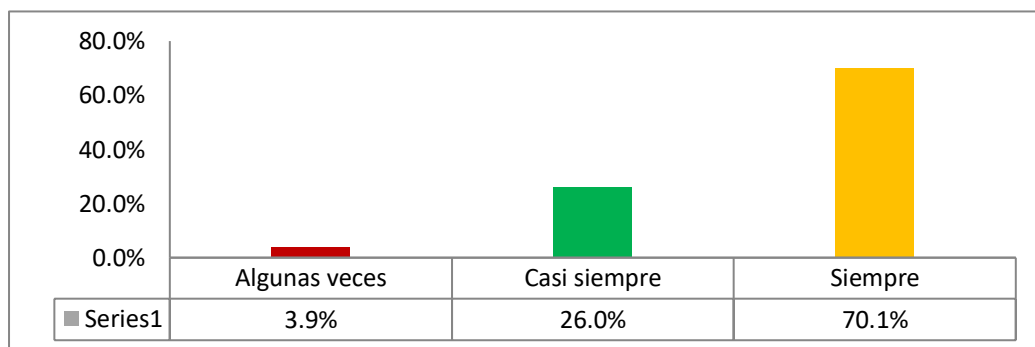
*¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	3	3.9%
Casi Siempre	20	26.0%
Siempre	54	70.1%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta.

**Figura 4**

*¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?*



Nota: Elaboración Propia - encuesta

Referente a la pregunta, los colaboradores respondieron: el 70.1% siempre, el 26.0% casi siempre y el 3.9% algunas veces.

Podemos señalar que la mayoría se siente con la preparación necesaria para la labor que desempeñan en el área que le corresponda.

**Tabla 10**

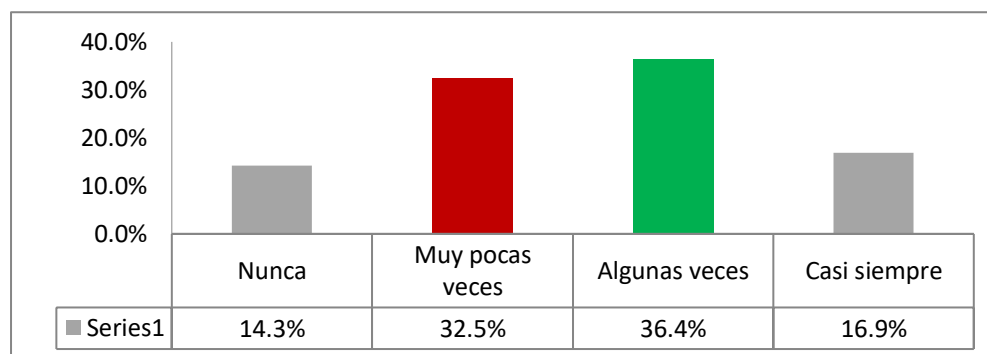
*¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	11	14.3%
Muy pocas veces	25	32.5%
Algunas veces	28	36.4%
Casi siempre	13	16.9%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 5**

*¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?*



Nota: Elaboración Propia – Encuesta

Con respecto a que, si el jefe involucra a los equipos, manifestaron lo siguiente: el 36.4% Algunas veces, 32.5% muy pocas veces, el 16.90% casi siempre y el 14.3% nunca.

Se entiende que el personal no se siente totalmente involucrado en la búsqueda de soluciones.

**Tabla 11**

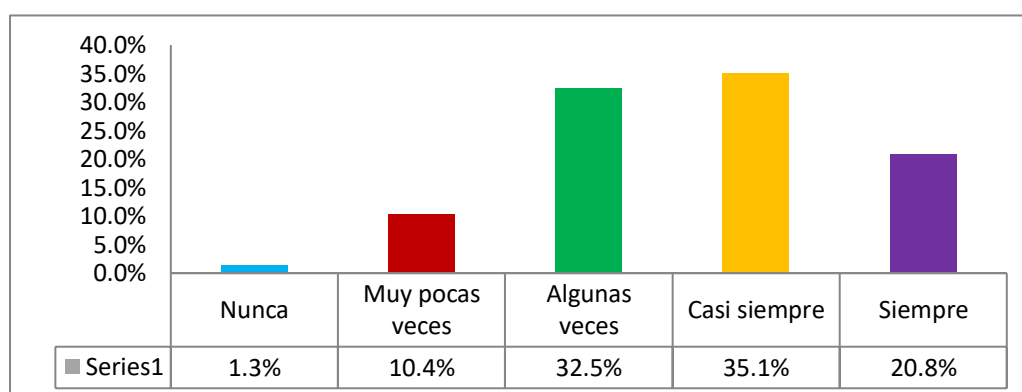
*¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos del establecimiento de salud?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	8	10.4%
Algunas veces	25	32.5%
Casi siempre	27	35.1%
Siempre	16	20.8%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 6**

*¿Su jefe es capaz de transmitir la visión objetivo el establecimiento de salud?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta que, si el jefe transmite la visión y objetivos del establecimiento de salud, señalaron lo siguiente: 35.1% casi siempre, 32.50% algunas veces, 20.8% Siempre, 10.4% Muy pocas veces y el 1.3% nunca.

Se puede apreciar que las jefaturas no pueden transmitir la visión y objetivos del establecimiento de salud.

**Tabla 12**

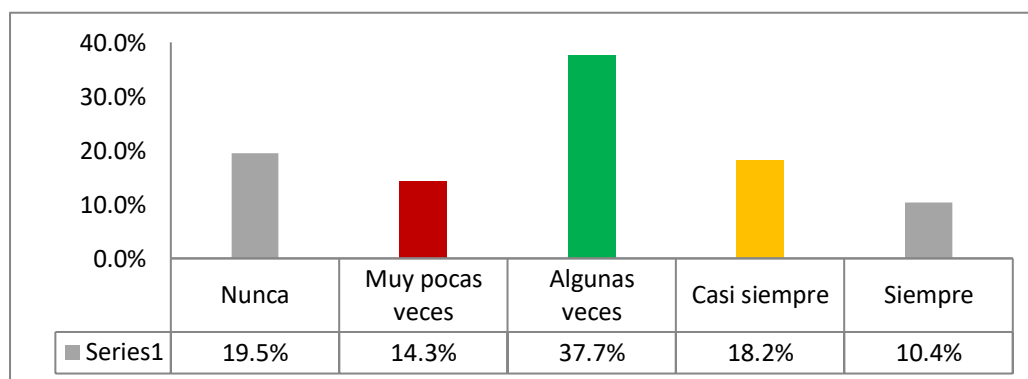
*¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	19.5%
Muy pocas veces	11	14.3%
Algunas veces	29	37.7%
Casi siempre	14	18.2%
Siempre	8	10.4%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 7**

*¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo referente a reconocimiento por buen trabajo, respondieron lo siguiente: 37.7% algunas veces, 19.5% nunca, 18.2% casi siempre, 14.3% muy pocas veces y 10.4% siempre.

Se puede apreciar que el personal no se siente reconocido cuando realiza un buen trabajo.

**Tabla 13**

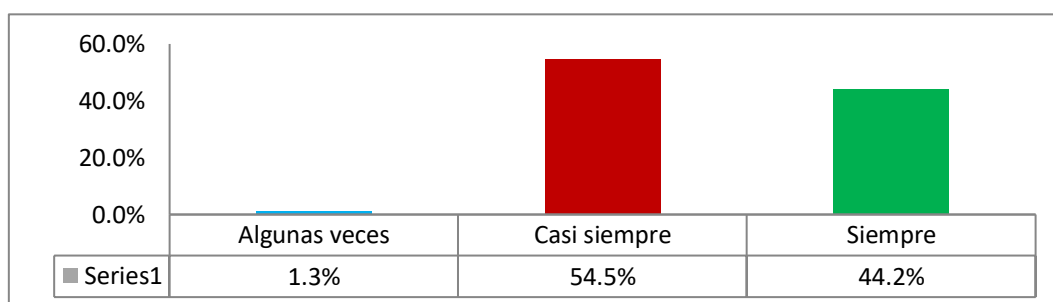
*¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	1	1.3%
Casi Siempre	42	54.5%
Siempre	34	44.2%
Total	77	100.0%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 8**

*¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De lo formulado sobre si piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación, respondieron: 54.5% casi siempre, 44.2% siempre y 1.3% algunas veces.

Se puede concluir que los colaboradores expresan como se siente sin medir las consecuencias.

**Tabla 14**

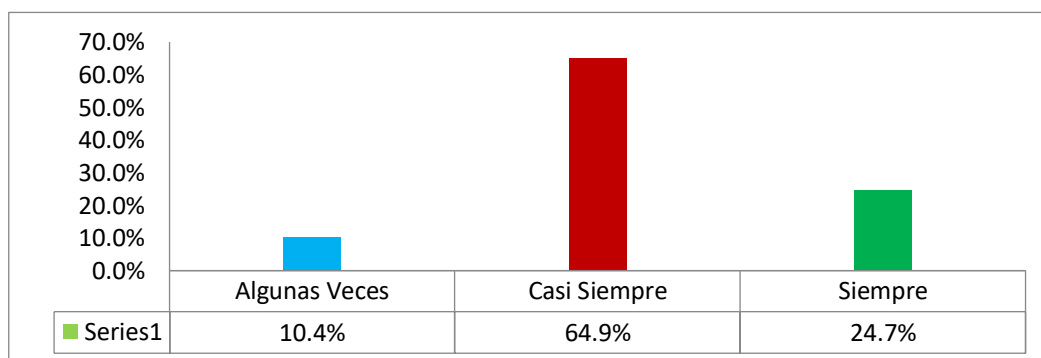
*¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	8	10.4%
Casi Siempre	50	64.9%
Siempre	19	24.7%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 9**

*¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que, si los colaboradores saben callar y escuchar antes de hablar impulsivamente, dijeron: 64.9% casi siempre, 24.7% siempre y el 10.4% algunas veces.

Según los resultados la mayoría de los colaboradores casi siempre calla y escucha antes de expresar algún comentario por impulso.

**Tabla 15**

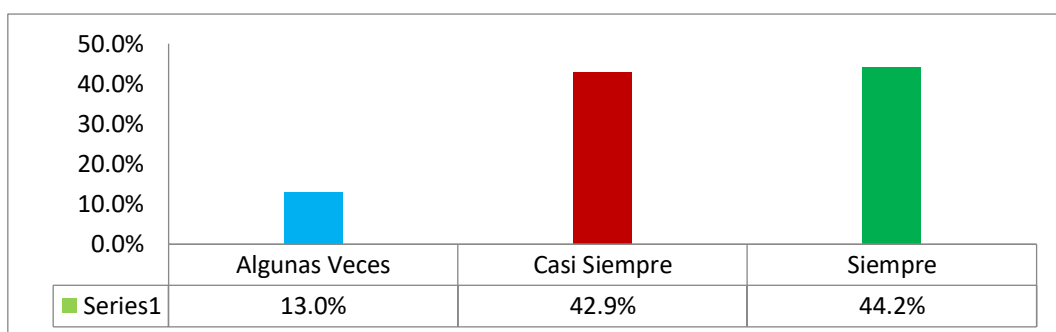
*¿Usted dice claramente lo que piensa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Algunas Veces	10	13.0%
Casi Siempre	33	42.9%
Siempre	34	44.2%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 10**

*¿Usted dice claramente lo que piensa?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De lo formulado los colaboradores respondieron así: 44.2% siempre, 42.9% casi siempre, 13.0% algunas veces.

Se infiere que los colaboradores pueden expresar lo que piensan con toda claridad.

**Tabla 16**

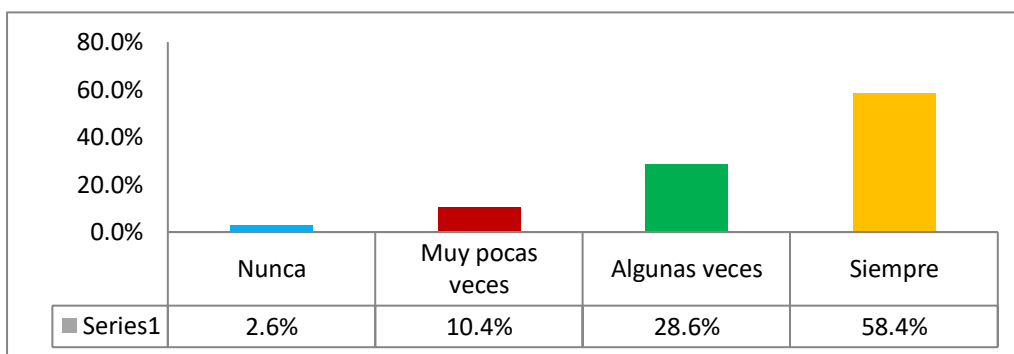
*¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos del establecimiento de salud?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6%
Muy pocas veces	8	10.4%
Algunas veces	22	28.6%
Siempre	45	58.4%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 11:**

*¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos del establecimiento de salud?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si los colaboradores se sienten comprometidos con el cumplimiento de objetivos; el 58.4% siempre, el 28.6% algunas veces, el 10.4% muy pocas veces y el 2.6% nunca.

Se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores del establecimiento de salud se sienten comprometidos con el cumplimiento de los objetivos.



**Tabla 17**

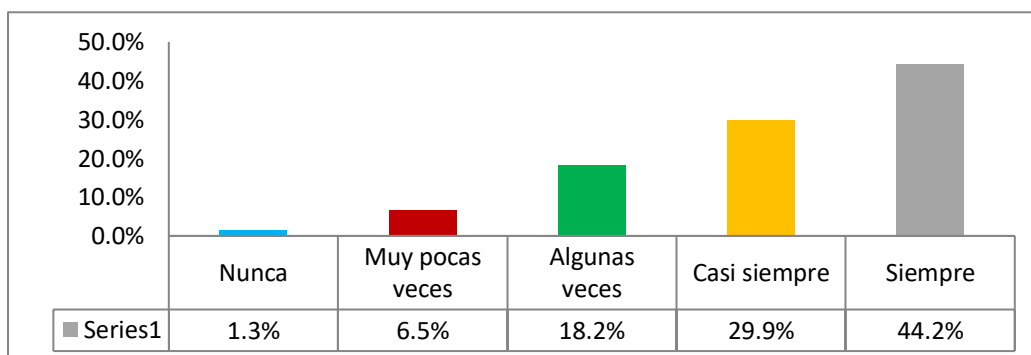
*¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	5	6.5%
Algunas veces	14	18.2%
Casi siempre	23	29.9%
Siempre	34	44.2%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 12**

*¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta sobre desarrollo personal, el 44.2% siempre, 29.9% casi siempre, 18.2% algunas veces, 6.5% muy pocas veces y el 1.3% nunca.

Se puede apreciar que la mayoría de los colaboradores no siempre sienten que el trabajo que realiza le permite desarrollarse.

**Tabla 18**

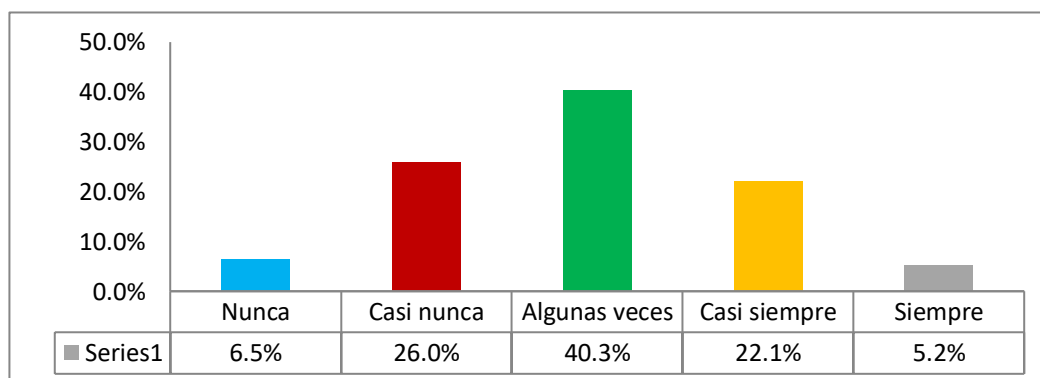
*¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.5%
Casi nunca	20	26.0%
Algunas veces	31	40.3%
Casi siempre	17	22.1%
Siempre	4	5.2%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 13**

*¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

A la pregunta que, si los colaboradores se sientes escuchados, el 40.3% algunas veces, 26.0% casi nunca, 22.1% casi siempre, 6.5% nunca y el 5.2% siempre.

De los resultados obtenidos se concluye que el personal en su mayoría no se siente totalmente escuchados por la organización.

**Tabla 19**

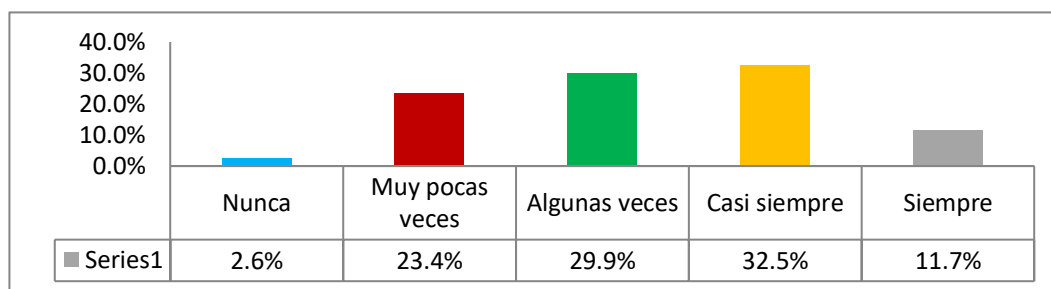
*¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6%
Muy pocas veces	18	23.4%
Algunas veces	23	29.9%
Casi siempre	25	32.5%
Siempre	9	11.7%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 14**

*¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si recibe la información por los canales formales de comunicación respondieron, el 32.5% casi siempre, 29.9% algunas veces, 23.4% muy pocas veces, 11.7% siempre y el 2.6% nunca.

Se concluye que la mayoría de los colaboradores, no siempre, recibe la información por los canales formales.

**Tabla 20**

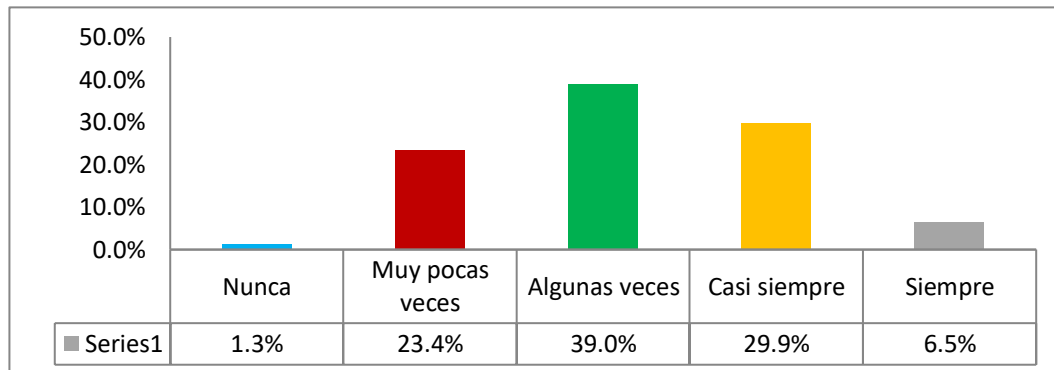
*¿En su organización promueve la capacitación que se necesita?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	18	23.4%
Algunas veces	30	39.0%
Casi siempre	23	29.9%
Siempre	5	6.5%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 15**

*¿En su organización promueve la capacitación que se necesita?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

De los formulado los colaboradores dijeron, el 39.0% Algunas veces, 29.9% casi siempre, 23.4% muy pocas veces, 6.5% siempre y el 1.3% nunca.

Se concluye que la mayoría de los colaboradores sienten que no se promueven las capacitaciones que ellos necesitan.

**Tabla 21**

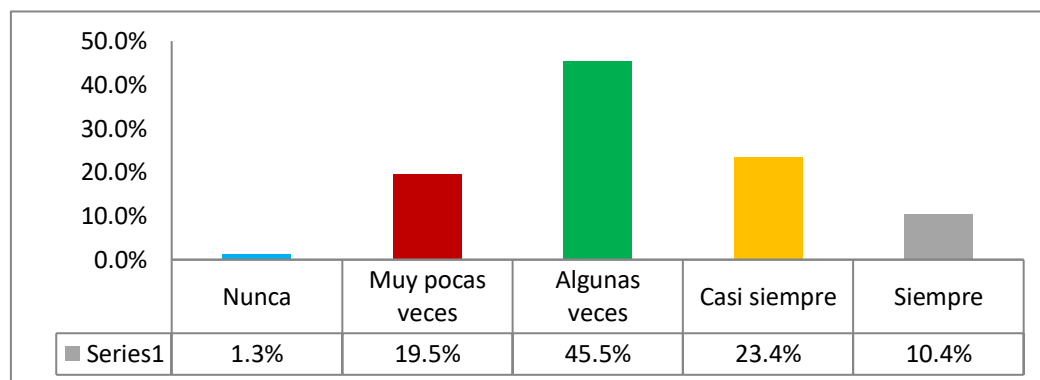
*¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Muy pocas veces	15	19.5%
Algunas veces	35	45.5%
Casi siempre	18	23.4%
Siempre	8	10.4%
Total	77	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 16**

*¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que, si el jefe sabe escuchar y motivar, respondieron lo siguiente, 45.5% algunas veces, 23.4% casi siempre, 19.5% muy pocas veces, 10.4% siempre y el 1.3% nunca.

Se concluye que los jefes no siempre escuchan los planteamientos del personal a su cargo y no motiva a su personal.

**Tabla 22**

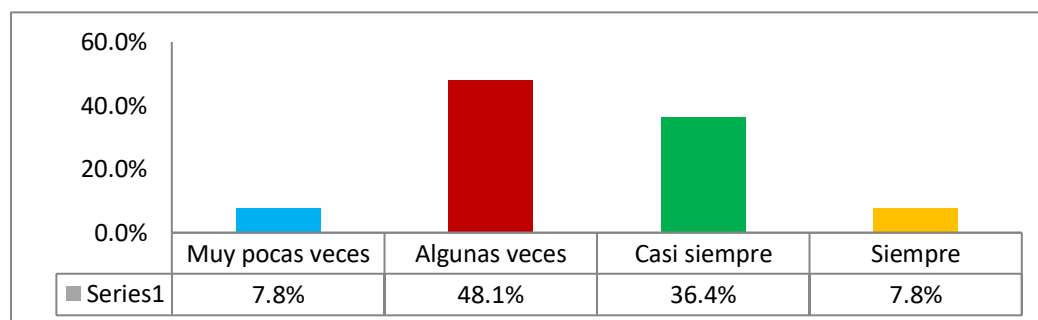
*¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	6	7.8%
Algunas veces	37	48.1%
Casi siempre	28	36.4%
Siempre	6	7.8%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 17**

*¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a la disposición de la tecnología, el 48.1% manifestó algunas veces, 36.4% casi siempre, 7.8% siempre, 7.8% muy pocas veces.

Se concluye que los colaboradores no cuentan con la tecnología que facilite la comunicación en la organización.

**Tabla 23**

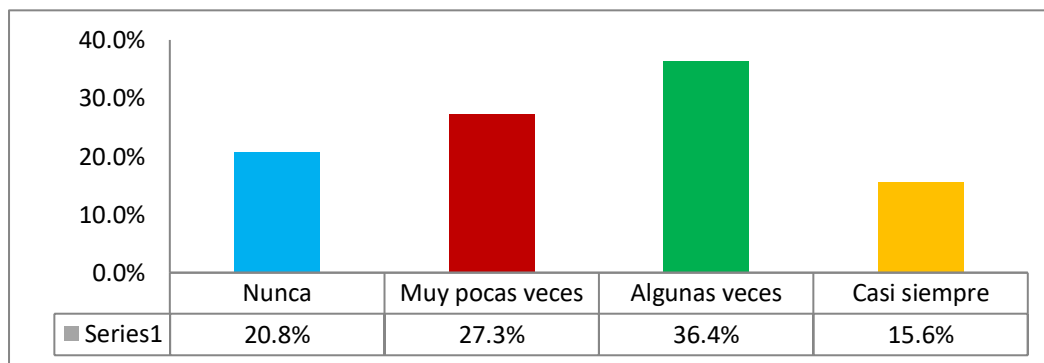
*¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en el establecimiento de salud?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	20.8%
Muy pocas veces	21	27.3%
Algunas veces	28	36.4%
Casi siempre	12	15.6%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 18**

*¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en el establecimiento de salud?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a que, si los colaboradores sienten que su sueldo está acorde a su desempeño, el 36.4% manifestó algunas veces, 27.3% muy pocas veces, 20.8% nunca y el 15.6% casi siempre.

Se concluye que, que el sueldo que perciben los colaboradores no está acorde a la labor que desempeña en el establecimiento de salud.

**Tabla 24**

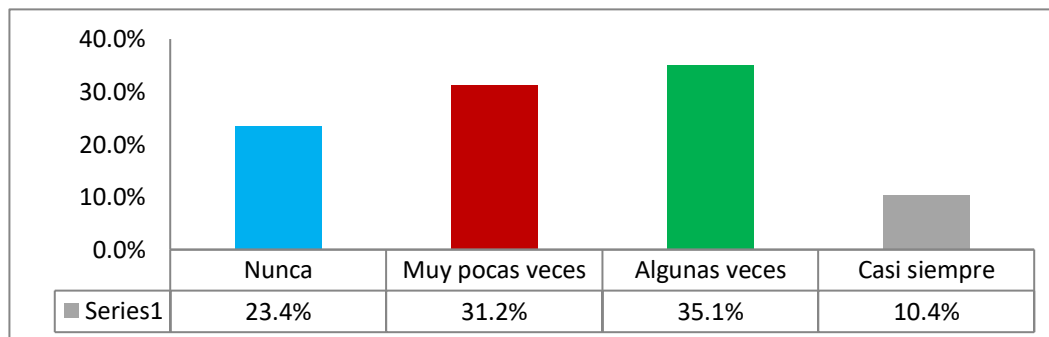
*¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	23.4%
Muy pocas veces	24	31.2%
Algunas veces	27	35.1%
Casi siempre	8	10.4%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 19**

*¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que si otorgan reconocimiento o recompensas positivas que favorecen el clima organizacional, el 35.1% respondió algunas veces, 31.2% muy pocas veces, 23.4% nunca, y el 10.4% casi siempre.

De los resultados obtenidos se infiere que los colaboradores no siempre reciben reconocimiento o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral.



**Tabla 25**

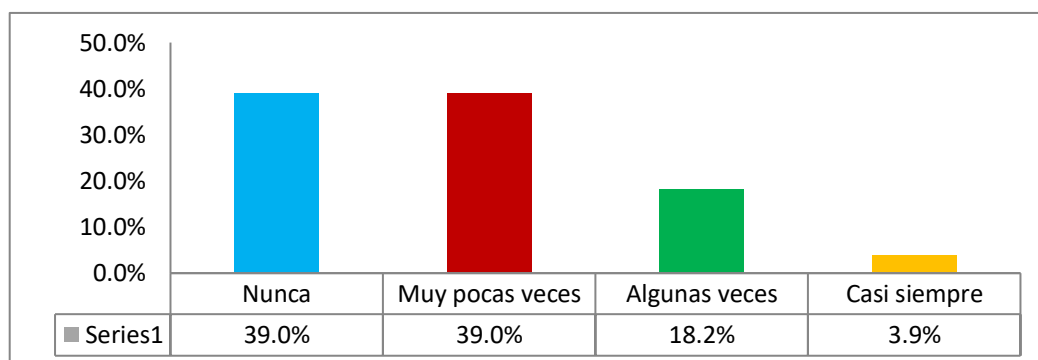
*¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	39.0%
Muy pocas veces	30	39.0%
Algunas veces	14	18.2%
Casi siempre	3	3.9%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 20**

*¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que, si existe un sistema de incentivos y de recompensas, el 39.0% manifestó de nunca, el 39.0% muy pocas veces, el 18.2% algunas veces y el 3.9% casi siempre.

Se puede concluir que el establecimiento de salud no cuenta con un sistema de incentivos y recompensas que beneficien el clima organizacional.

**Tabla 26**

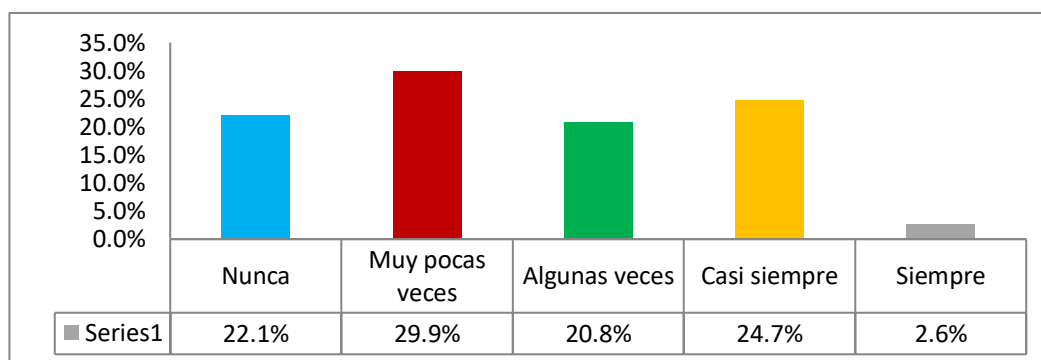
*¿La Gerencia de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	22.1%
Muy pocas veces	23	29.9%
Algunas veces	16	20.8%
Casi siempre	19	24.7%
Siempre	2	2.6%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 21**

*¿La Gerencia de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

A la pregunta si es que la gerencia posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas, el 29.9% indica muy pocas veces, el 24.7% casi siempre, 22.1% nunca, el 20.8% algunas veces y el 2.6% siempre.

Se puede inferir que los colaboradores no se sienten influenciados por la gerencia para el logro de metas de la institución.

**Tabla 27**

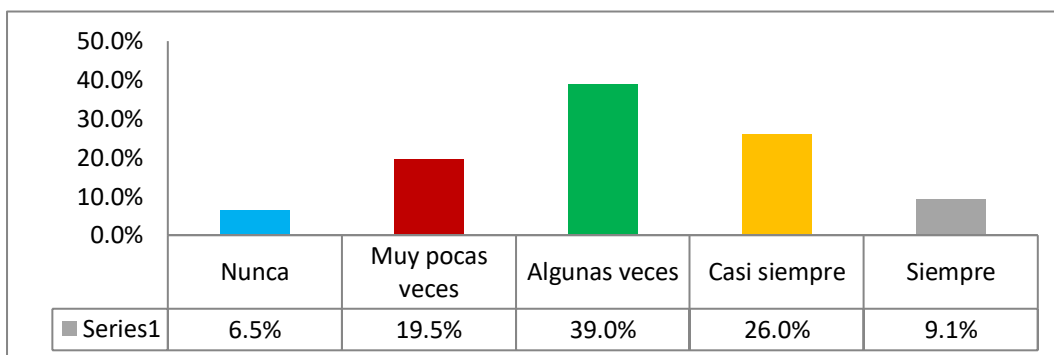
*¿Los jefes de servicio y/o área guían a sus subordinados para el logro de los objetivos del establecimiento, aclarando sus tareas y funciones?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.5%
Muy pocas veces	15	19.5%
Algunas veces	30	39.0%
Casi siempre	20	26.0%
Siempre	7	9.1%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 22**

*¿Los jefes de servicio y/o área guían a sus subordinados para el logro de los objetivos del establecimiento, aclarando sus tareas y funciones?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a que si los jefes de servicio guían a sus subordinados para el logro de objetivos; el 39.0% indicó algunas veces, el 26.0% casi siempre, el 19.5% muy pocas veces, el 9.1% siempre y el 6.5% nunca.

De lo que se puede observar los colaboradores en su mayoría no se siente guiado por su jefatura para el logro de objetivos y no sienten que sus tareas y funciones estén claras.

**Tabla 28**

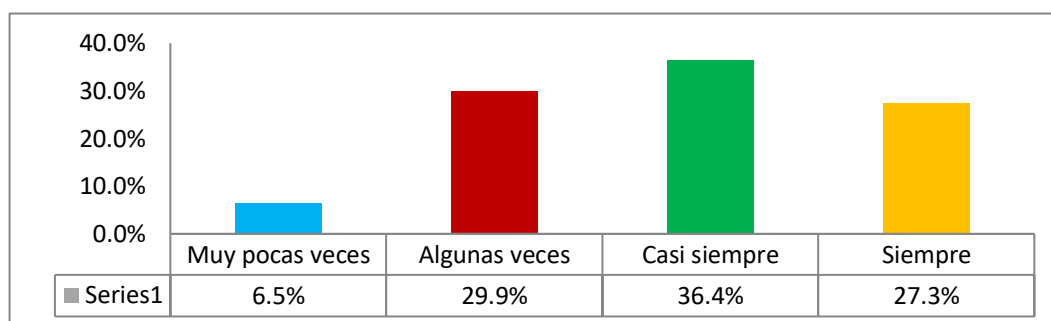
*¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por el gerente y los jefes de la institución?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	5	6.5%
Algunas veces	23	29.9%
Casi siempre	28	36.4%
Siempre	21	27.3%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 23**

*¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por el gerente y los jefes de la institución?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Referido a la pregunta que, si las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por el gerente y jefes, el 36.4% respondió casi siempre, el 29.9% algunas veces, el 27.3% siempre, y el 6.5% muy pocas veces.

De los resultados obtenidos los colaboradores indican que solo los jefes y la gerencia son los que toman las decisiones dentro de la organización.

**Tabla 29**

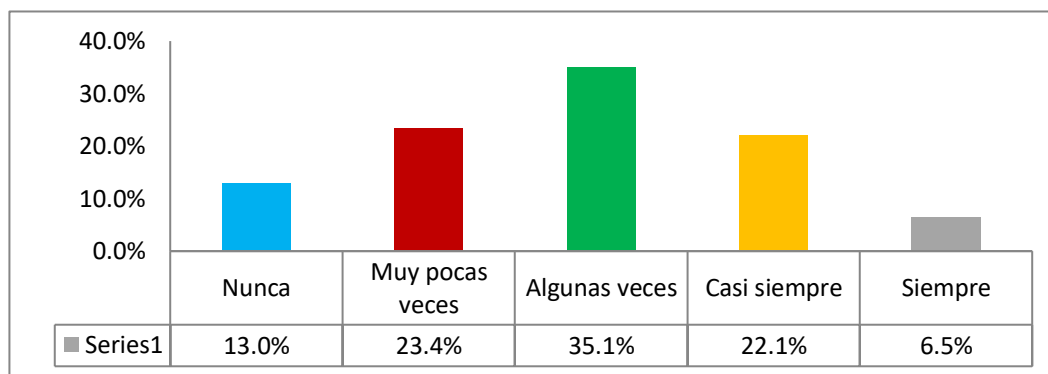
*¿El personal de jefaturas del establecimiento de salud toma en cuenta las opiniones de los colaboradores para tomar decisiones?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	13.0%
Muy pocas veces	18	23.4%
Algunas veces	27	35.1%
Casi siempre	17	22.1%
Siempre	5	6.5%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 24**

*¿El personal de jefaturas del establecimiento de salud toma en cuenta las opiniones de los colaboradores para tomar decisiones?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta de que, si las jefaturas toman en cuenta las opiniones de los colaboradores en la toma de decisiones, el 35.1% manifestó que algunas veces, el 23.4% muy pocas veces, el 22.1% casi siempre, el 13.0% nunca y el 6.5% siempre.

Los colaboradores del establecimiento de salud manifiesta que sus opiniones no siempre son tomadas en cuenta para la toma de decisiones en el establecimiento de salud.

**Tabla 30**

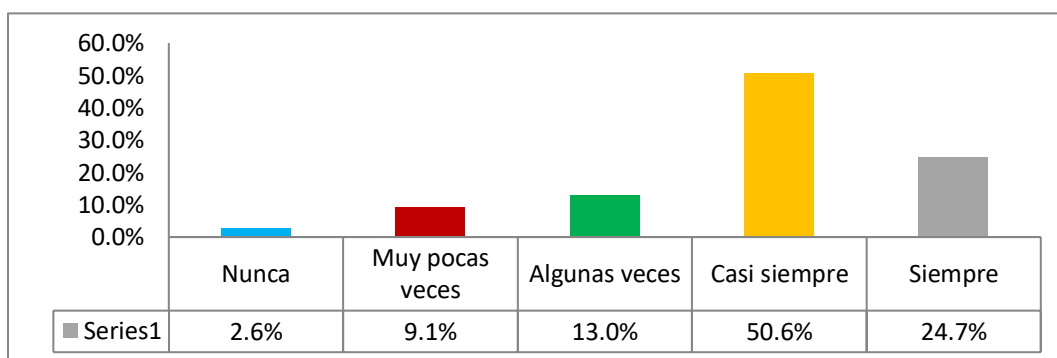
*¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.6%
Muy pocas veces	7	9.1%
Algunas veces	10	13.0%
Casi siempre	39	50.6%
Siempre	19	24.7%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 25**

*¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta que si los colaboradores al participar de la toma de decisiones se incrementaría el compromiso institucional, el 50.6% manifestó que casi siempre, el 24.7% siempre, el 13.0% algunas veces, el 9.1% muy pocas veces y el 2.6% nunca.

Se puede observar que la mayoría de los colaboradores creen que si al participar de la toma de decisiones incrementaría su compromiso institucional.

**Tabla 31**

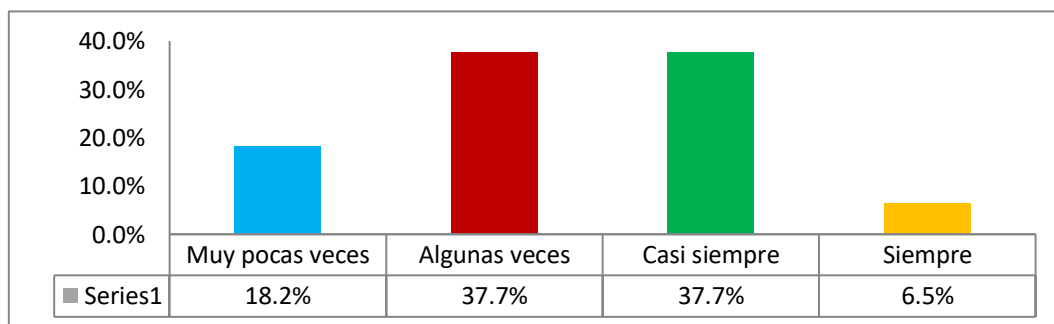
*¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	14	18.2%
Algunas veces	29	37.7%
Casi siempre	29	37.7%
Siempre	5	6.5%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 26**

*¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Referente a la pregunta de que, si los colaboradores comparten de las actividades programadas con el establecimiento de salud, el 37.7% indica que algunas veces, el 37.7% casi siempre, el 18.2% muy pocas veces y el 6.5% siempre.

Se puede concluir que los colaboradores no siempre participan de las actividades programadas con el establecimiento de salud.

**Tabla 32**

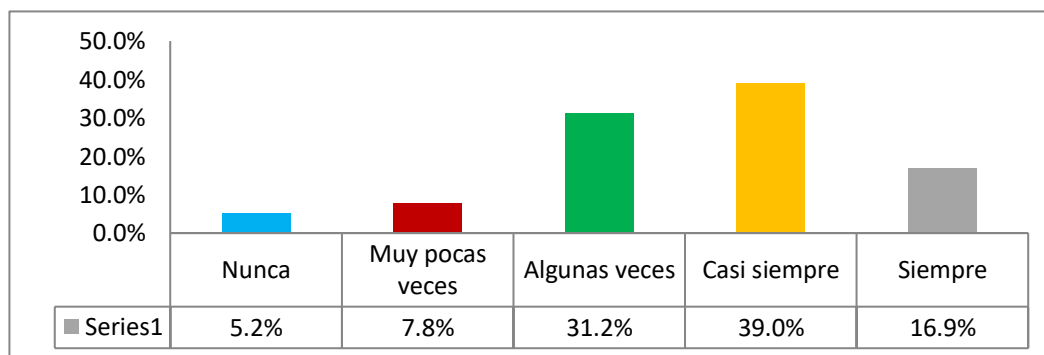
*¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.2%
Muy pocas veces	6	7.8%
Algunas veces	24	31.2%
Casi siempre	30	39.0%
Siempre	13	16.9%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 27**

*¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que respecta a la pregunta sobre si las relaciones interpersonales facilitan la convivencia dentro del entorno laboral, el 39.0% manifiesta casi siempre, el 31.2% algunas veces, el 16.9% siempre, el 7.8% muy pocas veces y el 5.2% nunca.

Se puede observar que las relaciones interpersonales casi siempre facilitan la convivencia en el entorno laboral.



**Tabla 33**

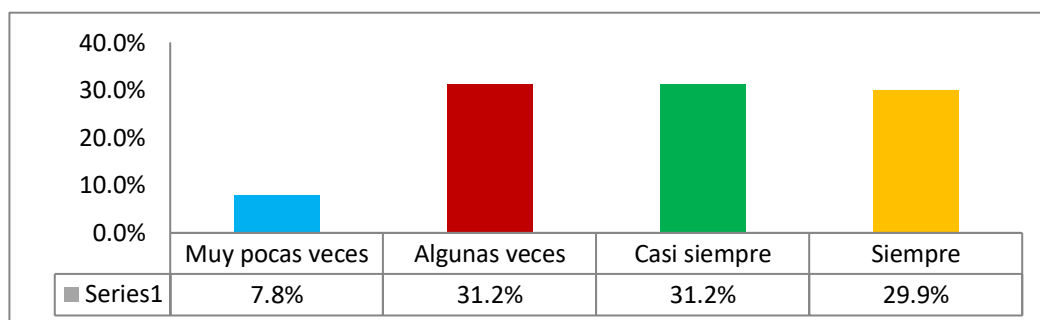
*¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	6	7.8%
Algunas veces	24	31.2%
Casi siempre	24	31.2%
Siempre	23	29.9%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 28**

*¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a la empatía entre los colaboradores, el 31.2% indicó casi siempre, el 31.2% algunas veces, el 29.9% siempre, el 7.8% muy pocas veces.

Se puede apreciar que casi siempre existe empatía entre los colaboradores del establecimiento de salud.

**Tabla 34**

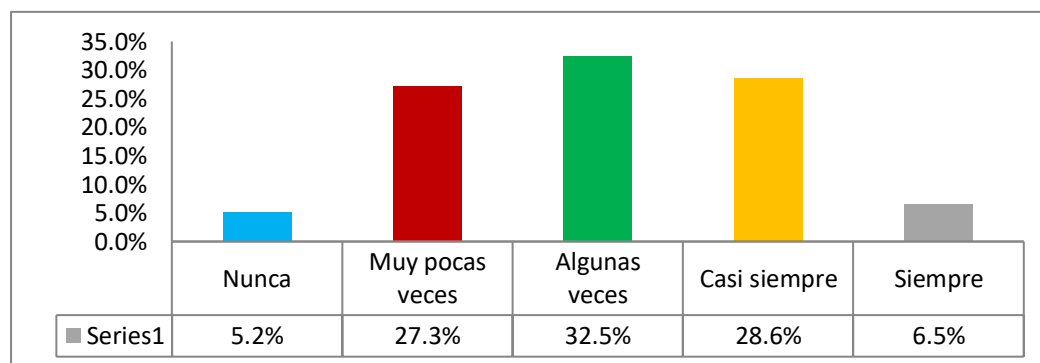
*¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindar apoyo innovador?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.2%
Muy pocas veces	21	27.3%
Algunas veces	25	32.5%
Casi siempre	22	28.6%
Siempre	5	6.5%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 29**

*¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindar apoyo innovador?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta si se les comunica a los colaboradores sobre los cambios organizacionales con la finalidad de brindar apoyo, el 32.5% mencionó que algunas veces, el 28.6% casi siempre, el 27.3% muy pocas veces, 6.5% siempre, y el 5.2% nunca.

Se puede concluir que los colaboradores algunas veces son informados de los cambios organizacionales.

**Tabla 35**

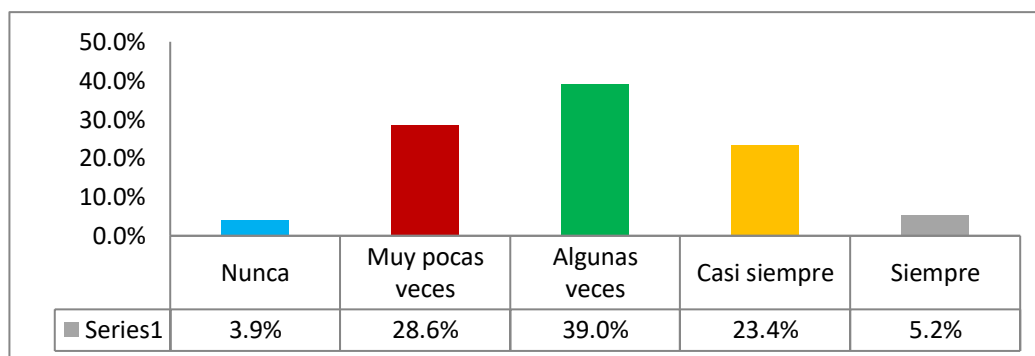
*¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3.9%
Muy pocas veces	22	28.6%
Algunas veces	30	39.0%
Casi siempre	18	23.4%
Siempre	4	5.2%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 30**

*¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a la pregunta si se concientiza a los colaboradores sobre la incidencias positivas y negativas del cambio, indicaron que, el 39.0% algunas veces, el 28.6% muy pocas veces, el 23.4% casi siempre, el 5.2% siempre, el 3.9% nunca.

De lo que se puede apreciar que los colaboradores no son completamente concientizados sobre las incidencias positivas y las secuelas negativas sobre los cambios en el establecimiento de salud.

**Tabla 36**

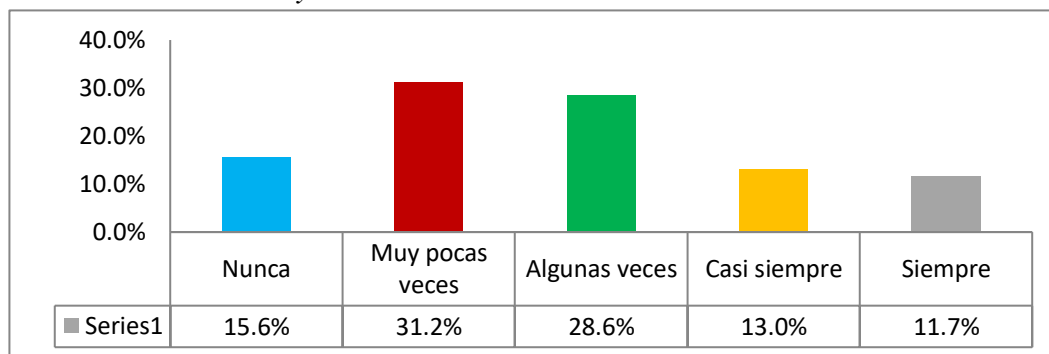
*¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	15.6%
Muy pocas veces	24	31.2%
Algunas veces	22	28.6%
Casi siempre	10	13.0%
Siempre	9	11.7%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 31**

*¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que, si la gerencia demuestra compromiso innovando con una comunicación interna y externa, el 31.2% manifiesta muy pocas veces, el 28.6% algunas veces, el 15.6% nunca, el 13.0% casi siempre y el 11.7% siempre.

Se aprecia que la mayoría no percibe si es que hay realmente un compromiso en referencia a la innovación de una comunicación interna y externa.

**Tabla 37**

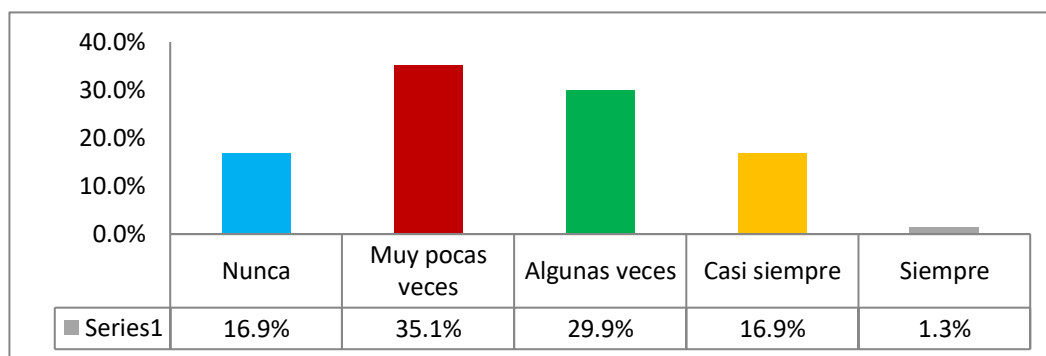
*¿Ante los cambios, las jefaturas preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	16.9%
Muy pocas veces	27	35.1%
Algunas veces	23	29.9%
Casi siempre	13	16.9%
Siempre	1	1.3%
Total	77	100.0%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 32**

*¿Ante los cambios, las jefaturas preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?*



Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que, si los colaboradores son preparados sobre los cambios en el establecimiento de salud, el 35.1% manifiesta muy pocas veces, el 29.9% algunas veces, el 16.9% casi siempre, el 16.9% nunca y el 1.3% siempre.

De los resultados obtenidos se infiere a que las jefaturas no siempre preparan a los colaboradores sobre los cambios para así evitar el miedo ante lo desconocido.

## 5.4. Comprobación de la Hipótesis

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco durante el año 2021, donde las preguntas según los indicadores fueron tabulados con la aplicación de análisis estadístico en las respuestas al cuestionario realizado y se puede afirmar que afectivamente la comunicación interna ha influido en el desempeño laboral durante el año 2021.

### 5.4.1 Hipótesis General

**Tabla 38**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Comunicación Interna	,392	7	,000	,690	7	,000
Desempeño Laboral	,353	7	,000	,746	7	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar que no hay normalidad entre las dos variables ya que el sig. es menor de 0.05.

#### **Ho hipótesis nula:**

No existe influencia significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco durante el año 2021.

### H1 hipótesis alterna:

Existe influencia significativa de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco durante el año 2021.

Nivel de significancia

$$A = 0,05$$

**Tabla 39**

*Correlación – Hipótesis General*

			C. Interna (Agrupada)	Desempeño (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Conclusión:

De los resultados obtenidos se puede indicar que el P valor es menor que 0,05 (0,000); entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la comunicación interna si influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco durante el año 2021.

## 5.4.2. Hipótesis Específicas

### a) Hipótesis Específica 1

#### Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye en la remuneración y responsabilidad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

#### H1 hipótesis alterna:

La comunicación interna influye en la remuneración y responsabilidad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

Nivel de significancia

$$A = 0,05$$

#### Tabla 40

#### Correlación - Hipótesis Específica 1

			C. Interna (Agrupada)	Remuneración y Responsabilidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Remuneración y Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

#### Conclusión:

De los resultados obtenidos se puede indicar que el P valor es menor que 0,05 (0,000); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la comunicación interna influye en la remuneración y responsabilidad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.



## b) Hipótesis Específicas 2:

### Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye en la toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

### H1 hipótesis alterna:

La comunicación no interna influye en la toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

Nivel de significancia

$$A = 0,05$$

**Tabla 41**

*Correlación - Hipótesis Específica 2*

			C. Interna (Agrupada)	Toma de Decisiones y Asertividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
	Interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N		77
Toma de Decisiones y Asertividad	Comunicación	Coefficiente de correlación	,523**	1,000
	Interna	Sig. (bilateral)	,000	.
		N		77

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

### Conclusión:

De los resultados obtenidos se puede indicar que el P valor es menor que 0,05 (0,000); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la comunicación interna influye en la toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

### b) Hipótesis Específicas 3:

#### Ho hipótesis nula:

La comunicación interna no influye en el dominio de la tecnología y el manejo de conflicto de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

#### H1 hipótesis alterna:

La comunicación interna influye en el dominio de la tecnología y el manejo de conflicto de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

Nivel de significancia

$$A = 0,05$$

**Tabla 42**

*Correlación - Hipótesis Específica 3*

			C. Interna (Agrupada)	El Dominio de la Tecnología y Manejo de Conflicto
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	El Dominio de la Tecnología y Manejo de Conflicto	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

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

Conclusión:

De los resultados obtenidos se puede indicar que el P valor es menor que 0,05 (0,000); entonces, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la comunicación interna influye en el dominio de la tecnología y manejo de conflicto de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.

## **5.5. Discusión de resultados**

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores nombrados del Centro de Salud San Francisco, correspondiente año 2021; así mismo se ha podido comprobar los objetivos específicos que en los tres indicadores se ha comprobado una influencia significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral, siendo que con un 83.1% los colaboradores tienen claro sus funciones y responsabilidades, un 36.4% algunas veces siente que su remuneración está acorde a la labor que desempeña, un 54.5% casi siempre reflexiona antes de emitir una comunicación, un 64.9% señala que casi siempre calla y escucha antes de hablar impulsivamente, un 48.1% indica que algunas veces el establecimiento de salud dispone de tecnología que facilite la comunicación y con un 35.1% muy pocas veces se comunican los cambios para eliminar el miedo ante lo desconocido.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

#### **6.1. Conclusiones**

##### **Primera**

La comunicación interna tiene una influencia importante en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud San Francisco correspondiente al año 2021; observando que un 42.9% no siente que su jefe es capaz de transmitir los objetivos de la organización, a pesar que un 87.1% menciona que expresan lo que siente, un 66.3% opinan que no son escuchados completamente y tampoco considera que su opinión importa a su jefatura. Y un 65.0% tampoco considera que sus planteamientos son considerados y por ende no se siente motivados.

##### **Segunda**

La comunicación interna influye en la remuneración y responsabilidad de los colaboradores del centro de salud San Francisco correspondiente al 2021; observándose que el 48.1% de los colaboradores no se sienten totalmente escuchados con respecto a sus necesidades y un 52.0% tampoco se siente guiado e influenciado para alcanzar las metas de la institución.

### **Tercera**

La comunicación interna influye en la toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del centro de salud San Francisco correspondiente al 2021. Así mismo se observa que el 36.4% considera que sus opiniones no son siempre tomadas en cuenta y el 63.7% considera que solo los jefes y el gerente son los que toman las decisiones a la resolución de problemas o mejoras en el establecimiento de salud, y el 44.2% considera que no siempre las relaciones interpersonales facilitan la convivencia en el entorno laboral.

### **Cuarta**

La comunicación interna influye en el dominio de la tecnología y manejo de conflictos de los colaboradores del centro de salud San Francisco correspondiente al 2021; observándose que el 39.0% considera que no hay mucha empatía entre los colaboradores es por ello que podemos considerar que por la falta de comunicación y al no haber mucha empatía el manejo de conflictos se hace difícil y el 46.8% considera que no se ha implementado un sistema innovador para tener una comunicación interna y externa óptima, para así mejorar como establecimiento de salud.

## **6.2. Sugerencias**

### **Primera**

En la comunicación interna es importante crear estrategias concretas para los colaboradores, escogiendo muy bien los mensajes. Es por ello que es importante elaborar un plan de comunicación junto a cada jefe de servicio para que sea la guía a seguir de cada trabajador, de cada jefe y del propio gerente, en la que fluya la comunicación y dónde se reflejen de forma clara los objetivos. Las estrategias planteadas en el plan servirán para informar a los colaboradores de las nuevas iniciativas, permitirles formar parte de las decisiones y facilitarles el proceso de las nuevas decisiones para la mejora de la comunicación interna del establecimiento de salud.

## **Segundo**

Considerar como estrategia de comunicación interna la implementación de un sistema de INTRANET ya que todos los servicios cuentan con una computadora, esta estrategia serviría para que los colaboradores conozcan a diario los cambios y novedades en el establecimiento. El encargado de alimentar con información este sistema estaría a cargo del responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS) por que esta oficina recoge todas las inquietudes de los usuarios, tanto internos como externos.

## **Tercera**

Como hemos visto el personal si se siente comprometido con el trabajo que realiza, y para reforzar este compromiso, se sugiere que se den las reuniones mensuales pero por área, a través del servicio de zoom o meet, ya que son sistemas que facilitan la comunicación entre un grupo de personas a través de las videoconferencias; de esta manera los colaboradores sentirán que son escuchados y a la vez valorados por el trabajo que realizan ya que el fin de todo su esfuerzo es el cumplimiento de objetivos planteados en el PSL al inicio de cada año.

## **Cuarta**

Elaborar un proyecto para implementar un área de relaciones públicas, en el centro de salud San Francisco, con políticas comunicacionales para fomentar el intercambio de información, coordinación y el compromiso con la institución, esto servirá para revalorar el rol de las relaciones públicas en la Red de Salud Tacna y así fortalecer las relaciones con los colaboradores, ya que la comunicación es el eje para alcanzar los objetivos en términos de identidad corporativa y motivación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, M. (2018). *Sinergia empresarial y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Agropecuaria Manuel Valle SAC*. Universidad Autónoma del Perú.
- Baca, Y., y Pizarro, A. (2019). *Relación entre la comunicación interna y el engagemnt en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte*. Universidad Católica San Pablo.
- Balarezo, K., y Gualoto, L. (2016). *La organización empresarial y su incidencia en los procesos administrativos de la compañía Confecciones Metro S.A., de la ciudad de Guayaquil durante el año 2015-2016*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Beraún, L. (2017). *La calidad total y su relación con la productividad en la empresa Industrial Landeo S.A.C, Santa Anita, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Burga, G., y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Campos, M. (2015). *La efectividad del proceso de enseñanza aprendizaje de matemática a partir de la aplicación del paradigma moderno de evaluación*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Da Silva, D. (2021). *Manejo de Conflictos: estrategias prácticas de resolución* <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/>
- Deza, J. (2015). *Análisis de la eficiencia y productividad*. Universidad Continental.
- García, E. (2016). *Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa*. *Opción* vol. 32, 684-706.
- Génesis, P. (2021). *Comunicación organizacional interna y su influencia en el desempeño laboral en la Compañía Freeplastic*. Universidad de Guayaquil.
- Heinig, P. (2016). *Habilidades Blandas para el mundo laboral*. La Nación, págs 2-3.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación* ∴. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Castro, J. (2021). *Importancia de la tecnología en las empresas*.  
<https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Luthans, (2008). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Losada, E. (2019). *Que Importancia tiene la Toma de Decisiones para el Desarrollo Empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. Pearson.
- Malviya, N. (2019). *Master Guide for upted*. Disha Expert.
- Marchiori, M. (2011). *Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones*. *Ciencias de la información*, 49-54.
- Marín, L. (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.
- Martin, J. (2019). *Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa*. Cerem international Business School.
- Mejía, M. (2012). *Conducta empática en los estudiantes de las ciencias de la salud*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Obtenido de [http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion/investigacion.shtm](http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion/investigacion/investigacion.shtm)
- Ortiz, L., y Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa "Confeciones Robalino y Robalino"*. Universidad Central del Ecuador.
- Orientación Universia (2018). *¿Qué son las habilidades blandas?*  
<https://orientacion.universia.net.co/infodetail/consejos/orientacion/que-son-las-habilidades-blandas-4545.html>
- Perez, J. (2014). *Definición de Remuneración*.
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Rivera, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Universidad Autónoma del Perú.



- Rodas, E (2017). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo*. Universidad Rafael Landívar.
- Sabino, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de MarcoMetodologico:<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>
- Saboya, M. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Sanchez, M. (2021). *La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa transnacional en hidrocarburos*. Universidad San Martín de Porres.
- Sandoval, J. (2016). La teoría de las relaciones humanas. *Innovación de la gestión*, 29-39.
- Tiaguaro, E. (2018). *La comunicación institucional y el fortalecimiento de la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado de Mocha*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Universidad de San Buena Aventura Medellín (2020). *Comunicación Asertiva y Empatía*.<https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacioninformacion/artmid/1732/articleid/4674/comunicacion-asertiva-y-empatia>

## **ANEXOS**

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u> ¿La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021?</p> <p><u>Problema Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la comunicación interna en la responsabilidad y la remuneración de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?</li> </ul>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el 2021.</p> <p><u>Objetivo Específico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la comunicación interna en la responsabilidad y la remuneración de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.</li> </ul>	<p><u>Hipótesis General</u> La comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.</p> <p><u>Hipótesis Específicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación interna influye en la Responsabilidad y la remuneración de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco,</li> </ul>	<p><u>Variable Independiente</u> Comunicación Interna (X)</p>	<p>Cognitivo y afectivo.</p> <p>Asertividad y Habilidades blandas.</p> <p>Comunicación fluida y liderazgo.</p> <p>Responsabilidad y Remuneración. (Y1)</p>	<p>1.-<u>Tipo</u> de <u>investigación</u> Básica – documental</p> <p>2.-<u>Diseño</u> de <u>investigación</u> No Experimental</p> <p>3.-<u>Nivel</u> de <u>investigación</u> Explicativa</p> <p>4.-<u>Población</u> 103 colaboradores Nombrados del centro de salud San Francisco.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la comunicación interna en la toma de decisiones y la asertividad de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?</li> <li>• ¿De qué manera qué influye la comunicación interna en el dominio de la tecnología y manejo de conflictos de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la comunicación interna en la toma de decisiones y la asertividad de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.</li> <li>• Determinar la influencia de la comunicación interna en el dominio de la tecnología y manejo de conflictos de los colaboradores del C.S. San Francisco, durante el año 2021.</li> </ul>	<p>durante el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación interna influye en la Toma de decisiones y asertividad de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.</li> <li>• La comunicación interna y su influencia en el dominio de la tecnología y manejo de conflicto de los colaboradores del Centro de Salud San Francisco, durante el año 2021.</li> </ul>	<p><u>Variable Dependiente</u> Desempeño Laboral (Y)</p>	<p>Toma de decisiones y Asertividad. (Y2)</p> <p>Dominio de la Tecnología y Manejo de Conflicto. (Y3)</p>	<p>5.-<u>Muestra</u> 77 colaboradores Nombrados del centro de salud San Francisco.</p>
--	--	--	--	---	--

## ANEXO N° 2: CUESTIONARIOS

### CUESTIONARIO

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas seas reales y objetivas.

1. Señale su genero		F	M
2. Indicar su nivel	Directivo	Profesional	Técnico Auxiliar
3. Tiempo de servicio en la institución		1 – 5	6 - 10 11 a más
4. Marque a que intervalo de edad pertenece		20 – 30	31 - 40 41 a más

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una “X”

### Escala de valores

<b>Nunca</b>	<b>Muy pocas</b>	<b>Algunas</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

I T E M S	Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2. ¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
3. ¿Usted dice claramente lo que piensa?					
4. ¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su área de trabajo?					
5. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
6. ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
7. ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos del establecimiento de salud?					

8. ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?					
9. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos del establecimiento de salud?					
10. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
11. ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
12. ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
13. ¿En su organización promueve la capacitación que se necesita?					
14. ¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?					
15. ¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					
<b>Factor 1: Habilidades personales</b>					
1. ¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en el establecimiento de salud?					
2. ¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?					
3. ¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?					
4. ¿La Gerencia de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?					
5. ¿Los jefes de servicio y/o área guían a sus subordinados para el logro de los objetivos del establecimiento, aclarando sus tareas y funciones?					
<b>Factor 2: Habilidades profesionales</b>					
6. ¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por el gerente y los jefes de la institución?					
7. ¿El personal de jefaturas del establecimiento de salud toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?					
8. ¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
9. ¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
10. ¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?					

<b>Factor 3: Habilidades Técnicas</b>					
11. ¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?					
12. ¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindar apoyo innovador?					
13. ¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?					
14. ¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?					
15. ¿Ante los cambios, las jefaturas preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?					

## ANEXO N°03: VALIDACION DE CUESTIONARIOS

### VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ... COMUNICACIÓN INTERNA .....

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación intrapersonal</b>								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?							
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓				✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación interpersonal</b>								
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en su institución?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		



19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓	
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓	
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓	
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?	✓		✓		✓	
26	¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓	
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓	
28	¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?	✓		✓		✓	
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓	
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓	
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓	
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓	
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓	
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓	
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar   DNI: 198735533

Especialidad del validador: Matemático - Estadístico

*15 de 10 del 2018*

*[Firma]*

Firma del Experto Informante.

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

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

Nota: Instrumento elaborada por Br. Mercedes Milagros Yarlequé Rupay

**ANEXO N°03: VALIDACION DE CUESTIONARIOS**  
**VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **LIGIA MARGARITA CEIBA PARRA**, titular de la Cédula de Identidad N°  
V. 6.940.535, de profesión **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, ejerciendo  
actualmente como **DOCENTE UNIVERSITARIO**, en el **INSTITUTO  
UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE YARACUY**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del  
Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el área  
administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY).

Después de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Fines				X
Amplitud de cobertura				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Caracas  Mayo 2018  
\_\_\_\_\_  
Firma

Nota: Instrumento elaborada por la Lic. Deysi Yovera

## ANEXO N°04: CUADROS ESTADISTICOS

### IBM SPSS 26

W DATOS OK 10-12-2021.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

9: VAR00011 2,00 Visible: 40 de 40 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
1	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	1,00	5,00	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	5,00	3,00
2	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
3	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
4	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00
6	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	1,00
7	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	4,00	3,00	5,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00
8	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	3,00	5,00	1,00	1,00
9	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
10	4,00	5,00	3,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	2,00	2,00
11	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00
12	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	2,00
13	5,00	5,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	5,00	2,00	2,00
14	5,00	5,00	3,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00
15	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
16	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
17	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00
18	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
19	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00
20	5,00	5,00	4,00	2,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00
21	5,00	5,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	5,00	4,00
22	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00
23	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
24	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00
25	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
28	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00
29	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00	3,00	1,00
30	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
31	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
32	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
33	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
34	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00
35	5,00	5,00	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00
36	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	5,00	3,00
37	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ON

W DATOS OK 10-12-2021.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

9 - VAR00011 2,00 Visible: 40 de 40 variables

	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMVARIND	SUMVARDEP	VALVARIND	VALVARDEP	SUMDIMY2	SUMDIMY1	SUMDIMY3	VALY1	VALDIMY2	VALDIMY3	var	var
1	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	51,00	44,00	4	3	20,00	8,00	16,00	2	4	4		
2	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	54,00	47,00	4	4	18,00	13,00	16,00	3	4	4		
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	61,00	60,00	5	4	21,00	19,00	20,00	4	5	4		
4	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	65,00	55,00	5	4	19,00	17,00	19,00	4	4	4		
5	3,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	57,00	35,00	4	3	14,00	8,00	13,00	2	3	3		
6	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	58,00	40,00	4	3	17,00	12,00	11,00	3	4	3		
7	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	44,00	44,00	3	3	18,00	12,00	14,00	3	4	3		
8	5,00	3,00	4,00	5,00	1,00	2,00	1,00	1,00	52,00	35,00	4	3	18,00	7,00	10,00	2	4	2		
9	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	47,00	37,00	4	3	11,00	12,00	14,00	3	3	3		
10	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	50,00	34,00	4	3	15,00	8,00	11,00	2	3	3		
11	3,00	2,00	5,00	3,00	4,00	2,00	3,00	1,00	57,00	35,00	4	3	14,00	8,00	13,00	2	3	3		
12	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00	57,00	49,00	4	4	18,00	17,00	14,00	4	4	3		
13	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	52,00	34,00	4	3	17,00	8,00	9,00	2	4	2		
14	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	57,00	40,00	4	3	11,00	12,00	17,00	3	3	4		
15	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	53,00	42,00	4	3	16,00	13,00	13,00	3	4	3		
16	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	56,00	51,00	4	4	19,00	16,00	16,00	4	4	4		
17	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	60,00	50,00	4	4	19,00	15,00	16,00	3	4	4		
18	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	54,00	38,00	4	3	16,00	11,00	11,00	3	4	3		
19	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00	1,00	1,00	56,00	36,00	4	3	22,00	5,00	9,00	1	5	2		
20	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	52,00	40,00	4	3	15,00	12,00	13,00	3	3	3		
21	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	49,00	42,00	4	3	20,00	9,00	13,00	2	4	3		
22	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	48,00	39,00	4	3	17,00	11,00	11,00	3	4	3		
23	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	43,00	33,00	3	3	15,00	7,00	11,00	2	3	3		
24	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	67,00	57,00	5	4	22,00	17,00	18,00	4	5	4		
25	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	68,00	61,00	5	5	20,00	20,00	21,00	4	4	5		
26	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00	61,00	54,00	5	4	20,00	15,00	19,00	3	4	4		
27	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	60,00	55,00	4	4	18,00	19,00	18,00	4	4	4		
28	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	64,00	51,00	5	4	20,00	14,00	17,00	3	4	4		
29	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	67,00	53,00	5	4	17,00	16,00	20,00	4	4	4		
30	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	55,00	33,00	4	3	14,00	8,00	11,00	2	3	3		
31	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	60,00	51,00	4	4	20,00	13,00	18,00	3	4	4		
32	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	49,00	41,00	4	3	16,00	12,00	13,00	3	4	3		
33	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	54,00	46,00	4	4	17,00	13,00	16,00	3	4	4		
34	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	54,00	41,00	4	3	16,00	9,00	16,00	2	4	4		
35	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00	1,00	51,00	38,00	4	3	18,00	7,00	13,00	2	4	3		
36	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	58,00	40,00	4	3	18,00	9,00	13,00	2	4	3		
37	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	50,00	40,00	4	4	10,00	13,00	17,00	2	4	4		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON