



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y capacitación en la gestión del
talento humano Red de Salud San Juan de Lurigancho**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Alicia Yolanda Diaz Ubaldo

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mis padres Víctor y María por ser las bases y a mi hijo Johan por ser mi fuerza para cumplir esta meta.

Agradecimiento

Al Señor que me da su Espíritu para seguir caminando. A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional. Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

Declaración jurada

Yo, Mg. Alicia Yolanda Diaz Ubaldo, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08487996, con la tesis titulada “Comunicación interna y capacitación en la gestión del talento humano Red de Salud San Juan de Lurigancho”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 01 de febrero de 2017.

Mg. Alicia Yolanda Diaz Ubaldo.
DNI N° 08487996

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial San Juan de Lurigancho presento la Tesis titulada: Comunicación interna y capacitación en la gestión del talento humano Red de Salud San Juan de Lurigancho; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las tres variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

El autor.

Índice de contenido

| | Página |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenido | vii |
| Índice de Tablas | ix |
| Índice de Figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| Resumo | xiv |
| I. INTRODUCCION | 15 |
| 1.1. Antecedentes | 16 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 34 |
| 1.3. Justificación | 67 |
| 1.4. Problema | 70 |
| 1.5. Hipótesis | 73 |
| 1.6. Objetivos | 74 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 76 |
| 2.1. Variables | 77 |
| 2.2. Operacionalización de las variables | 78 |
| 2.3. Metodología | 79 |
| 2.4. Tipos de estudio | 79 |
| 2.5. Diseño | 81 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo: | 83 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 85 |
| 2.8. Métodos de análisis | 87 |
| 2.9. Aspectos éticos | 92 |
| III. RESULTADOS | 93 |

| | |
|---|-----|
| IV. DISCUSIÓN | 112 |
| V. CONCLUSIONES | 120 |
| VI. RECOMENDACIONES | 123 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 126 |
| ANEXOS | 134 |
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 135 |
| ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES | 138 |
| ANEXO 3: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD | 146 |
| ANEXO 4: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO | 150 |
| ANEXO 5: BASE DE DATOS DE LA MUESTRA | 154 |
| ANEXO 6: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONSISTENCIA | 167 |
| ANEXO 7: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN | 183 |
| ANEXO 8: ARTÍCULO CIENTÍFICO | 185 |

Índice de Tablas

| | Página |
|--|--------|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación interna | 78 |
| Tabla 2. Operacionalización de la Variable Capacitación | 78 |
| Tabla 3. Operacionalización de la Variable Gestión del talento humano | 79 |
| Tabla 4. Relación de Validadores | 89 |
| Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de Comunicación Interna | 90 |
| Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de Capacitación | 90 |
| Tabla 7. Confiabilidad cuestionario de Gestión del talento Humano | 91 |
| Tabla 8. Distribución de trabajadores administrativos según comunicación Interna | 94 |
| Tabla 9. Distribución de trabajadores administrativos según capacitaciones | 95 |
| Tabla 10. Distribución de trabajadores administrativos según gestión del talento humano | 96 |
| Tabla 11. Distribución de trabajadores administrativos según dimensión ambiente de trabajo | 97 |
| Tabla 12. Distribución de trabajadores administrativos según dimensión entrenamiento | 98 |
| Tabla 13. Distribución de trabajadores administrativos según dimensión bienestar | 99 |
| Tabla 14. Distribución de trabajadores administrativos según comparación de capacitación, comunicación interna y gestión del talento humano | 100 |
| Tabla 15. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la Comunicación Interna y la Capacitación que influyen en la Gestión de Talento Humano | 101 |
| Tabla 16. Bondad de ajuste para el modelo de regresión logística ordinal | 102 |
| Tabla 17. Presentación de los coeficientes de la Comunicación Interna y la Capacitación que influyen en la Gestión de Talento Humano | 102 |
| Tabla 18. Pseudo coeficiente de determinación de las variables | 103 |
| Tabla 19. Pseudo coeficiente de determinación de las variables | 105 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 20. Presentación de los coeficientes de la Comunicación Interna y la Capacitación que influyen en la dimensión Ambiente de Trabajo de la Gestión de Talento Humano | 106 |
| Tabla 21. Pseudo coeficiente de determinación de las variables | 107 |
| Tabla 22. Presentación de los coeficientes de la Comunicación Interna y la Capacitación que influyen en la dimensión entrenamiento de la Gestión de Talento Humano | 108 |
| Tabla 23. Pseudo coeficiente de determinación de las variables | 109 |
| Tabla 24. Presentación de los coeficientes de la Comunicación Interna y la Capacitación que influyen en la dimensión bienestar de la Gestión del Talento Humano | 111 |

Índice de Figuras

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según capacitación | 94 |
| Figura 2. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según comunicación interna | 95 |
| Figura 3. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según gestión del talento humano | 96 |
| Figura 4. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según dimensión ambiente de trabajo | 97 |
| Figura 5. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según dimensión entrenamiento | 98 |
| Figura 6. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según dimensión bienestar | 99 |
| Figura 7. Distribución porcentual de trabajadores administrativos según comparación de capacitación, comunicación interna y gestión del talento humano | 100 |
| Figura 8. Representación del área COR como incidencia de la Comunicación Interna y la Capacitación | 104 |
| Figura 9. Representación del área COR como incidencia de la Comunicación Interna y la Capacitación en la dimensión Ambiente de Trabajo | 105 |
| Figura 10. Representación del área COR como incidencia de la Comunicación Interna y la Capacitación en la dimensión entrenamiento | 108 |
| Figura 11. Representación del área COR como incidencia de la Comunicación Interna y la Capacitación en la dimensión bienestar | 110 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la incidencia de la Comunicación Interna y la Capacitación en la Gestión de Talento Humano según los trabajadores administrativos de la Red Salud de San Juan de Lurigancho al Año 2016. La población o universo de interés en esta investigación, constituido por 380 trabajadores administrativos de la Red Salud de San Juan de Lurigancho al Año” 2016, la muestra probabilística consideró 191 trabajadores en las cuales se han estudiado las variables: Comunicación Interna, Capacitación y Gestión del Talento Humano.

Esta investigación de enfoque cuantitativo utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel causal regresión logística ordinal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario de Comunicación Interna en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca); el cuestionario de capacitación en la Escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) y el cuestionario de Gestión del Talento Humano en la escala Dicotómica (Si, No), que brindaron información acerca de la relación e incidencia que existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Entre las principales conclusiones se tiene que la Comunicación Interna y la Capacitación inciden significativamente en la Gestión de Talento Humano según los trabajadores administrativos de la Red Salud de San Juan de Lurigancho al Año 2016.

Palabras Clave: Comunicación Interna, Capacitación y Gestión del Talento Humano.

Abstract

The present research had as general objective to determine the incidence of Internal Communication and Training in Human Talent Management according to the administrative workers of the Health Network of San Juan de Lurigancho to the Year 2016. The population or universe of interest in this research, constituted by 380 administrative workers of the Health Network of San Juan de Lurigancho to the Year 2016, the probabilistic sample considered 191 workers in which they have studied the variables: Internal Communication, Training and Human Talent Management.

This quantitative approach research used for its purpose the non experimental design of causal level ordinal logistic regression, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the Internal Communication questionnaire on the Likert scale (always, almost always, Sometimes, almost never, never); The Likert Scale training questionnaire (always, almost always, sometimes, almost never, never) and the Human Talent Management Questionnaire on the Dicotomic Scale (Yes, No), which provided information about the relationship and incidence That exists between the variables of” study in its different dimensions.

Among the main conclusions is that Internal Communication and Training have a significant impact on Human Talent Management according to the administrative staff of the Health Network of San Juan de Lurigancho to the Year 2016.

Key Words: Internal Communication, Training and, Human talent.

Resumo

O presente estudo teve como objetivo determinar o impacto global da Comunicação Interna e Formação em Gestão de Recursos Humanos como trabalhadores administrativos Rede de Saúde de San Juan de Lurigancho o ano de 2016. A população ou população de interesse nesta pesquisa, composta por 380 trabalhadores administrativos rede de saúde de San Juan de Lurigancho o ano de 2016, considerou a amostra probabilística em que 191 trabalhadores foram estudadas variáveis: Comunicação interna, formação e gestão de Recursos Humanos.

Esta abordagem cuantitativa pesquisa usado para a finalidade a não-experimental de regressão nível de design causal logística ordinal, que recolheu a informação em um período específico, que foi desenvolvido pela aplicação do questionário Comunicação Interna na escala de Likert (sempre, quase sempre, às vezes, raramente, nunca mais); formação questionário em escala Likert (sempre, muitas vezes, às vezes, raramente, nunca mais) e questionário de Gestão de Recursos Humanos em escala dicotômica (sim, não), que forneceu informações sobre a relação eo impacto que existe entre as variáveis do estudo em suas diferentes dimensões.

Entre as principais conclusões é que a Comunicação Interna e Formação impacto significativo sobre Gestão de Recursos Humanos como trabalhadores administrativos Rede de Saúde de San Juan de Lurigancho o ano de 2016.

Palavras-chave: Comunicação Interna, formação e gestão, Talento humano.