



**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
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>15</b>
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
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>76</b>
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
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>93</b>

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	112
<b>V. CONCLUSIONES</b>	120
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	123
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	126
<b>ANEXOS</b>	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 quantitativa 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.