



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y el desarrollo de competencias  
laborales del personal administrativo de la oficina de  
seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El  
Agustino, Lima - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Br. Elizabeth Loayza Huacre

**ASESOR:**

Mgtr. Rubén Balabonce Chumpitaz Durand

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión en los servicios de salud

**PERÚ - 2015**

**Página del Jurado**

---

Mg. Blanca Rodriguez Rojas

Presidente

---

Mg. Karlo Ginno Quiñones Castillo

Secretario

---

Mg. Rubén Chumpitaz Durand

Vocal

### **Dedicatoria**

A mi hija Mizuki fuente de mi inspiración y a mis padres, quienes en los momentos difíciles supieron apoyarme para continuar y cumplir con este objetivo.

### **Agradecimiento**

Doy las gracias a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría de seguir adelante ya los docentes que formaron parte de la maestría Gestión de los Servicios de Salud, los cuales compartieron sus conocimientos para lograr que termine con éxito.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Elizabeth Loayza Huacre, estudiante del Programa de Maestría Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI N° 41034113, con la tesis **“Comunicación interna y el desarrollo de competencias laborales del personal administrativo de la oficina de seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima -2015”**, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es mención es de mi autoría.
2. He aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto son los resultados que se presentan 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 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), asumiré las consecuencias que de las acciones que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio 2017

---

Br. Elizabeth Loayza Huacre

DNI: 41034113

## **Presentación**

La comunicación interna es un elemento y medio esencial de toda organización, debido a que permite el intercambio de información a través del feedback entre la gerencia y los empleados, todo lo cual se traduce en incremento del nivel de competitividad y productividad.

La comunicación dentro de las organizaciones bien utilizada y fundamentada, es el éxito de una empresa, porque al existir una mejor comunicación entre los gerentes con los empleados y viceversa, permitirá un mejor desempeño laboral, asimismo si se da la debida importancia, ayudará a fomentar los lazos entre el mismo personal, por ende para lograr este fin se debe dar información suficiente, concreta y de fácil entendimiento, en el momento oportuno que se requiera. Por ende, de acuerdo a lo mencionado la presente investigación abordará como objetivo general, determinar si existe relación entre la comunicación interna y las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue, lo cual se logrará explorando las competencias laborales a través de sus 4 dimensiones y cómo es que intervenga la variable comunicación interna en ellas.

El presente estudio consta de Capítulo I: Introducción, en la cual se presenta el planteamiento, delimitación y origen del problema, formulación del problema, justificación, objetivos, propósito, antecedentes del estudio, base teórica conceptual; Capítulo II: Material y Método, en el que se expone el nivel, tipo y método, descripción de la sede, población y muestra, técnica e instrumento, procedimiento de recolección de datos, procedimiento de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas; Capítulo III: Resultados y Discusión, Capítulo IV: Discusión de los resultados, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Limitaciones, finalmente se presentan el Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

**Índice**

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica	27
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	51
1.6 Objetivos	52
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	55
2.5 Diseño	56

	Página
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección:	58
2.8. Método de análisis de datos	62
2.9. Aspectos éticos	63
<b>III. Resultados</b>	66
<b>IV. Discusión</b>	82
<b>V. Conclusiones</b>	87
<b>VI. Recomendaciones</b>	89
<b>VII. Referencia bibliográfica</b>	91
<b>VII. Anexos</b>	
Anexo 1 Matriz de consistencia	98
Anexo 2 instrumentos	104
Anexos 3 validez de instrumento por juicio de expertos	111
Anexos 4 confiabilidad del alfa de crombach de instrumentos	112
Anexo 5 tablas de interpretación del coeficiente de correlación de spearman	114
Anexo 6 Base de datos	115



## Índice de tabla

	Pagina
Tabla1. Nivel de comunicación interna	66
Tabla2. Nivel de competencias laborales	67
Tabla3. La Comunicación Interna y el desarrollo de competencias laborales	68
Tabla 4. La Comunicación Interna y la dimensión identificación de competencias	69
Tabla5. La Comunicación Interna y la dimensión normalización de competencias	70
Tabla6. La Comunicación Interna y la dimensión formación de competencias	72
Tabla 7. La Comunicación Interna y la dimensión certificación de competencias	73
Tabla 8. Correlación de Spearman Comunicación Interna vs Competencias	75
Tabla 9. Correlación de Spearman para Comunicación Interna vs Dimensión de identificación	75
Tabla 10. Correlación de Spearman para Comunicación Interna vs Dimensión de normalización	77
Tabla11. Correlación de Spearman para variable Comunicación Interna vs Dimensión formación de competencias	78
Tabla 12. Correlación de Spearman para variable Comunicación Interna vs Dimensión de Certificación	79

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. Distribución porcentual del nivel de comunicación interna	66
Figura 2. Distribución porcentual del nivel de competencias laborales	67
Figura 3. Distribución porcentual de la relación entre el nivel de Comunicación Interna y desarrollo de competencias laborales	69
Figura 4. Distribución porcentual de la relación entre el nivel de Comunicación Interna y dimensión de identificación de competencias laborales	70
Figura 5. Distribución porcentual de la relación entre el nivel de Comunicación Interna y dimensión de normalización de competencias laborales	71
Figura 6. Distribución porcentual de la relación entre el nivel de Comunicación Interna y dimensión formación de competencias laborales e	72
Figura 7. Distribución porcentual de la relación entre el nivel de Comunicación Interna y dimensión de certificación de competencias laborales	73

## Resumen

Se determinó la relación entre la comunicación interna y competencias laborales en los trabajadores administrativos de la oficina de seguros del Hospital nacional Hipólito Unanue.Lima-2015. Se empleó la metodología cuantitativa, de tipo no experimental, descriptivo y prospectivo. El diseño de investigación es descriptivo correlacional, y de corte transversal, con una muestra censal de 41 trabajadores administrativos de la oficina de seguros. Se emplearon métodos estadísticos Descriptivos y estadística no paramétrica para el análisis Bivariado como el Coeficiente de Correlación de Spearman. Los resultados obtenidos de la variable comunicación interna se clasifico en tres grupos (Óptimo, regular, No optimo) y la variable desarrollo de competencias laborales se les clasifico por niveles (buen nivel, regular nivel, bajo nivel) encontrándose que de los 41 trabajadores a quienes se les aplico las encuestas, se encontró que el 46.3% presentó un nivel óptimo, el 28.3% presentó un nivel regular. En lo que respecta al desarrollo competencias laborales en los trabajadores administrativos de la oficina de seguros del hospital Hipólito Unanue se pudo encontrar que el 43.9% tiene un buen nivel, el 41.5 % de los trabajadores tienen un nivel regular y un 14.6% de los trabajadores un nivel bajo. Se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.937, determinó la existencia de una alta correlación entre las variables comunicación interna y desarrollo de competencias laborales a nivel global lo cual confirma la hipótesis general planteada al inicio de esta investigación. A nivel de las 4 dimensiones de la variable de competencias laborales y comunicación interna el resultado encontrado fue una relación significativa, de las cuales la que obtuvo mayor correlación fue la de certificación de competencias.

Palabras Claves: Calidad de la Atención, Adherencia al Tratamiento de Tuberculosis, Tuberculosis

### **Abstract**

The relationship between internal communication and work skills in administrative office workers of the National Hospital Insurance Hipólito Unanue.Lima-2015 was determined. Quantitative methodology, non-experimental, quantitative, descriptive and prospective was used. The research design of this study is descriptive correlational and cross-sectional because it developed and the data obtained in a single moment, a census sample of 41 administrative workers of the insurance office. Descriptive statistics and non-parametric statistical methods for bivariate analysis as Spearman. The Correlation Coefficient results of internal communication variable is used I was classified into three groups (Optima, regular, not optimal) and the variable development of labor skills I classify them by levels (good level, regular level, low level) was found that of the 41 workers to which they apply the survey found that 46.3% showed an optimal level of internal communication, 28.3% presented a regular level internal communication. With regard to development work skills in administrative office workers insurance Hipólito Unanue Hospital could be found that 43.9% have a good level of skills, 41.5% of workers have a regular level of skills and 14.6% of workers with a low level of skills. A correlation coefficient of 0.937 Spearman Rho found, determined the existence of a high correlation between variables internal communication and skills development globally which confirms our general hypothesis at the beginning of this research. In terms of the dimensions of the 4 dimensions variable labor competition and internal communication was the result found a significant relationship and the 4 dimensions analyzed in this investigation the highest correlation is the certification of skills.

**Keywords:** Communication intern, job skill