



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CIENCIAS DE LAS COMUNICACIÓN**

Relación entre la comunicación interna y la calidad de atención que brindan los
trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Lorena Rosario Mendez Pérez

ASESOR:

Mg. Smith Corrales, César Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

LIMA – PERÚ

AÑO 2016 - 1

PÁGINA DE JURADO

.....
Mg. César Smith Corrales
Presidente

.....
Mg. Vladimir Tornero Cruzatt
Secretario

.....
Mg. Christian Castro
Vocal

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi mamá, quien no solo me brindó papel de madre sino también el de padre, por hacerme una mejor persona a través de sus consejos y estar a mi lado apoyándome incondicionalmente. A mi hermano, porque confío en mí y en todo momento estuvo presente acompañándome de la mano. A Carlos por brindarme los recursos necesarios y apoyarme. A Rihanna, quien me da fuerzas día a día a seguir adelante. Así también, a mis amigos que de una u otra manera me han llenado de sabiduría para culminar mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en mi primer lugar a todos los docentes, quienes a lo largo de la carrera han vertido en mí sus conocimientos, a aquellos quienes se dieron un tiempo para asesorarme en mi tesis. En segundo lugar, agradecer a las autoridades y personal de la Clínica Municipal Santa Anita, quienes me apoyaron con su tiempo para poder aplicar mi instrumento de recolección de datos. Por otro lado, a mis asesores de tesis quienes me dieron los tips necesarios para culminar mi trabajo. Por último, pero no menos importantes, a cada una de mis compañeras que de una forma u otra, a pesar de los tiempos y la distancia colaboraron a culminar con éxito la presente tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lorena Rosario Mendez Pérez, con DNI N° 46995216, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de lo documentos como de información aportada por lo cual me someto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 Junio del 2016

Lorena Rosario Mendez Pérez
Tesisista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la Comunicación Interna y la Calidad de Atención que brindan los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRAC:.....	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Hipótesis.....	26
1.6 Objetivos.....	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño y tipo de investigación de Investigación.....	28
2.2 Variables, Operacionalización.....	28
2.3 Población y Muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1 Análisis Descriptivos	37
3.2 Prueba de Hipótesis.....	61
3.3 Prueba de Hipótesis Específicas.....	64
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS.....	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo: Identificar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Calidad de Atención que brindan los trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita, 2016. El tipo de investigación es de nivel correlacional – transversal, el enfoque utilizado es el cuantitativo y el diseño es no experimental. Para la toma de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, que obtuvo como resultado 73 trabajadores de la Clínica Municipal Santa Anita. Se aplicó la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario con 24 afirmaciones. La validación fue dada por expertos especialistas en comunicación corporativa con un resultado de 91%, así mismo, la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach es de 0.88. El análisis de datos se realizó a través de pruebas no paramétricas, como el coeficiente de Chi cuadrado para la prueba de hipótesis y la Rho de Spearman para medir el grado y tipo de relación entre variables. El resultado de la investigación, es que al aceptarse la hipótesis nula, no existe relación entre la comunicación interna y la calidad de atención que brindan los trabajadores de la Clínica Municipal de Santa Anita 2016.

Palabras Claves: Comunicación Interna, Calidad de Atención, Clínica Municipal Santa Anita, efectividad, seguridad, empatía, vínculo, fiabilidad, identidad.

ABSTRAC:

This research had as main objective: To identify the relationship between the Internal Communications and Quality of Care that provide workers Municipal Clinic Santa Anita, 2016. The research is correlational level - transversal, the approach used is the quantitative and the design is not experimental. To take the sample simple random probability sampling, which won 73 results Municipal workers Clinic Santa Anita was used. The survey technique was applied through a questionnaire with 24 statements. The validation was given by specialists in corporate communication experts with a score of 91%, likewise, reliability through Cronbach's alpha is 0.88. Data analysis was performed by nonparametric tests such as Chi square coefficient for the hypothesis test and Spearman Rho to measure the degree and type of relationship between variables. The result of the research is that the null hypothesis to be accepted, there is no relationship between internal communication and providing quality care workers Municipal Clinic 2016 Santa Anita.

Key Words: Internal Communication, Quality of Care , Municipal Clinic Santa Anita , effectiveness, safety , empathy , link, reliability , identity.