



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación interna y Diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha del Distrito de San Juan de Miraflores, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión en Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Lizeth Giannina Sandoval Guerrero

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ

2016

Miembros del Jurado

Dr. Sanchez Diaz , Sebastian
PRESIDENTE DEL JURADO

Mgr. Fabian Rojas, Lenin Enrique
SECRETARIO DEL JURADO

Dr. Pando Sussoni , Leonidas Eduardo
VOCAL DEL JURADO

LIMA -PERÚ

2016

Dedicatoria

A Dios por ser quien guía mi camino, por iluminarme, darme fuerza, perseverancia y sabiduría para salir adelante en todo momento

A mis hijos Andrea y Adrián y a mi Esposo por su comprensión y mi apoyo, ya que ellos son mi motivación y mi fuerza para salir adelante.

A mi querida madre porque de una u otra manera esta siempre conmigo en las buenas y malas y me apoya en cada momento de mi vida.

A la Virgen María por guiar mis pasos e instalarse en mi vida llenándola de alegría y amor.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Escuela de Postgrado-UCV por la oportunidad de haberme permitido extender y desarrollar mis convicciones profesionales ,

Mi profundo y genuino agradecimiento a mis Maestros, que me dieron su visión y recomendaciones para tomar el camino del cambio.

A cada uno de las personas en general que, con extraordinaria atención, me apoyaron para completar mi investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lizeth Giannina Sandoval Guerrero, estudiante de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI N ° 40700753 con la tesis titulada: "Comunicación Interna y Diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha del distrito de San Juan de Miraflores, 2016.

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es auténtica y toda la documentación que acompaño es veraz
2. La presente tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. Así mismo no presenta autoplàgio es decir no ha sido publicada anteriormente para fines de obtención de grado académico.
3. He considerado los indicadores internacionales de citas y referencias para las fuentes aconsejadas.
4. Los resultados de mi investigación son reales, por tanto estos constituirán en un gran aporte para la Institución y para futuras investigaciones.

De identificarse la falta de fraude, mencionado anteriormente, acepto los resultados y respaldo que de mi actividad se deriven , por lo que me someto a lo planteado por las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Enero 2017

Firma:

Lizeth Giannina Sandoval Guerrero

DNI 40700753

Presentación

Miembros del Jurado:

Acorde con las normas legales en la unidad que establece el procedimiento de evaluación de la Universidad Cesar Vallejo teniendo en cuenta el objetivo de lograr el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud, expongo ante usted la Tesis titulada "Comunicación interna y Diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en marzo del Distrito de San Juan de Miraflores, 2016"

El presente estudio se compone de los siguientes capítulos:

El primer capítulo contiene el fundamento del estudio, premisa lógica hipotética, que abarca las diversas especulaciones de los factores en el estudio, la legitimación del examen, el enfoque y el plan de la cuestión, las teorías y los objetivos.

El segundo capítulo se compone del sistema metodológico, que concentrará los factores y su operacionalización, considerará el enfoque, la población y la prueba, los instrumentos utilizados y la estrategia para la investigación de datos.

El tercer capítulo muestra los resultados: estadística descriptiva y la contrastación de teorías.

El cuarto, quinto y sexto capítulo presentan respectivamente la discusión, las conclusiones y las recomendaciones, obtenidas del análisis estadístico de los datos.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, espero contar con un dictamen favorable y las sugerencias para mejorar mi estudio y a la vez deseo que la presente investigación sirva de aporte a quienes deseen continuar mejorando lo que es la Gestión en Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contenido

	Pg.
Parte preliminar	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I Introducción	17
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Antecedentes Internacionales	19
1.1.2 Antecedentes Nacionales	22
1.2 Fundamentación científica , técnica, humanística	24
1.2.1 Comunicación Interna	24
1.2.2 Diagnóstico de gestión organizacional	42
1.3 Justificación	56
1.3.1 Teórica	56
1.3.2 Metodológica	57
1.4 Planteamiento del Problema	57
1.4.1 Realidad Problemática	58
1.4.2 Formulación del problema general	60
1.4.2.1 Problema General	60
1.4.2.2 Problema Específicos	61

1.5	Hipótesis	62
1.5.1	Hipótesis General	62
1.5.2	Hipótesis Especificas	63
1.6	Objetivos de la Investigación	64
1.6.1	Objetivo General	64
1.6.2	Objetivos Específicos	64
II	Marco Metodológico	66
2.1	Variables	67
2.2	Operacionalización de la variable	68
2.3	Metodología	72
2.4	Tipo de Estudio	72
2.5	Diseño de la investigación	73
2.6	Población , muestra y muestreo	74
2.6.1	Población	74
2.6.2	Muestra	74
2.6.3	Muestreo	75
2.7	Técnica e instrumento de recolección de información	76
2.7.1	Técnica de recolección de información	76
2.7.2	Instrumento de recolección de información	77
2.8	Validación y confiabilidad del instrumento	79
2.8.1	Validez	79
2.8.2	Confiabilidad	79
2.9	Método de Análisis de información.	82
iii	Resultados	83
3.1	Descripción de resultados	84
3.2	Validación de hipótesis	103
IV	Discusión	128
V	Conclusiones	117
VI	Recomendaciones	121
VII	Referencias	123

Apéndice

130

Apéndice N° 01 : Matriz de Consistencia

Apéndice N° 02 : Base de información de las variables

Apéndice N° 03 : Instrumentos

Apéndice N° 04 : Base de datos de confiabilidad de las variables

Apéndice N° 05 : Validación de Instrumento por Juicio de expertos

Lista de tablas

Tabla N°		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la Variable de Comunicación Interna	68
Tabla 2	Operacionalización de la Variable de Diagnóstico de gestión organizacional	70
Tabla 3	Distribución del universo poblacional de los trabajadores del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	74
Tabla 4	Niveles de confiabilidad según Alfa de Cronbach	80
Tabla 5	Confiabilidad del Cuestionario de la variable Comunicación interna	81
Tabla 6	Estadística de fiabilidad de la variable Comunicación interna	81
Tabla 7	Confiabilidad del cuestionario de la variable Diagnostico de Gestión Organizacional	81
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de la variable Diagnostico de Gestión Organizacional	82
Tabla 9	Distribución de la dimensión Esencial de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	84
Tabla 10	Distribución de la dimensión Operativa de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	86
Tabla 11	Distribución de la dimensión Estratégica de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	87
Tabla 12	Distribución de la dimensión Valorativa de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	88
Tabla 13	Distribución de la dimensión Motivacional de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	89
Tabla 14	Distribución de la dimensión Aprendizaje de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	90
Tabla 15	Distribución de la dimensión Inteligencia de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	91

Tabla 16	Distribución de la variable comunicación interna del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	92
Tabla 17	Distribución de la dimensión Objetivos de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	93
Tabla 18	Distribución de la dimensión Estructura de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	94
Tabla 19	Distribución de la dimensión liderazgo de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	95
Tabla 20	Distribución de la dimensión relaciones de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha del distrito de San Juan de Miraflores, 2016.	96
Tabla 21	Distribución de la dimensión recompensas de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	97
Tabla 22	Distribución de la dimensión Mecanismo de ayuda de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	98
Tabla 23	Distribución de la dimensión Actitud al Cambio de la variable diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	99
Tabla 24	Distribución de la variable Diagnóstico de la Gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	100
Tabla 25	Prueba de normalidad de los información de las dimensiones de la variable Comunicación Interna y dimensiones de la variable Diagnóstico de gestión organizacional	101

Tabla 26	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	102
Tabla 27	Relación entre la comunicación interna y el diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	103
Tabla 28	Relación entre la comunicación interna y la dimensión objetivos de diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	104
Tabla 29	Relación entre la comunicación interna y la dimensión estructura de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	105
Tabla 30	Relación entre la comunicación interna y la dimensión liderazgo de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	106
Tabla 31	Relación entre la comunicación interna y la dimensión relaciones de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	107
Tabla 32	Relación entre la comunicación interna y la dimensión recompensas de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	108
Tabla 33	Relación entre la comunicación interna y la dimensión mecanismos de ayuda de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	109
Tabla 34	Relación entre la comunicación interna y la dimensión actitud al cambio de la variable diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	110

Lista de figuras

Figura N°		Pg.
Figura 1	Esquema del proceso de comunicación	26
Figura 2	Modelo de la seis casillas de Marvin Weisbord	52
Figura 3	Frecuencia Esencial, Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha	85
Figura 4	Frecuencia de la dimensión Operativa de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	86
Figura 5	Frecuencia de la dimensión Estratégica de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	87
Figura 6	Frecuencia de la dimensión Valorativa de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	88
Figura 7	Frecuencia de la dimensión Motivacional de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	89
Figura 8	Frecuencia de la dimensión Aprendizaje de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	90
Figura 9	Frecuencia de la dimensión Inteligencia de la comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	91
Figura 10	Frecuencia de la variable Comunicación interna en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	92
Figura 11	Frecuencia de la dimensión Objetivos del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	93

Figura 12	Frecuencia de la dimensión Estructura del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	94
Figura 13	Frecuencia de la dimensión Liderazgo del diagnóstico de gestión organización en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	95
Figura 14	Frecuencia de la dimensión Relaciones del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	96
Figura 15	Frecuencia de la dimensión Recompensas del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	97
Figura 16	Frecuencia de la dimensión Mecanismos de ayuda del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha.	98
Figura 17	Frecuencia de la dimensión Actitud al cambio del diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	99
Figura 18	Frecuencia de la variable Diagnóstico de la gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha .	100

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Diagnóstico de la gestión organizacional del Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha del distrito de San Juan de Miraflores. La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal. La muestra estuvo constituida por la población de estudio de 80 trabajadores, los que fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento de recolección de información fue: Cuestionario, los que fueron sometidos a prueba de validez y confiabilidad, obteniendo para la variable de comunicación interna 0.961 y para la variable de diagnóstico de gestión organizacional 0.976 según Alfa de Cronbach .

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman encontrándose que existe relación lineal significativa muy alta, proporcional y positiva, entre la comunicación interna y el diagnóstico de gestión organizacional en el Centro de Salud Sagrada Familia de la Organización Civil Solidaridad en Marcha del distrito de San Juan de Miraflores. En la contrastación de la hipótesis general, se muestra un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 , se determina que, ($r_s = 0,972$, $p < 0.05$).

Concluyéndose que los Directivos de la Institución deben organizarse con los responsables de equipo de gestión de las demás áreas para realizar proyectos de mejora continua y a la vez mejorar la relación de la comunicación interna con el propósito de obtener ventajas competitivas en su gestión como organización en salud.

Palabras clave: Comunicación Interna, Diagnóstico de gestión Organizacional

Abstract

The present investigation had like intention to determine the relation between the Internal Communication and the Diagnosis of the organizational management of the Center of Sagrada Health Family of the Civil Association Solidarity in March of the district of San Juan de Miraflores. The investigation is of basic type, with quantitative approach, of non-experimental, correlational, cross-sectional design. The sample was constituted by the population of study of 80 workers, those that were selected by means of simple random probabilistic sampling. The instrument of data collection was: Questionnaire, those that were put under on approval of validity and trustworthiness, obtaining for the communication variable commits 0,961 and for the variable of diagnosis of organizational management 0,976 according to Alpha of Cronbach.

The statistical coefficient Rho de Spearman being that linear relation exists very high statistically significant, proportional and directly positive was used, between the internal communication and the organizational management in center of Sagrada Health Family of the Civil Association Solidarity in March of the district of San Juan of Miraflores. The obtained results of the hiring of the general hypothesis, are demonstrated an index of bilateral significance of 0.000 that is smaller at the anticipated level of 0.05 for this analysis, determines that, ($RS = 0.972$, $p < 0,05$).

Concluding that the Directors of the Institution must organize themselves with the people in charge of equipment of management of the other areas to make projects of continuous improvement and simultaneously to improve the relation of the internal communication with the intention to obtain competitive advantages in their management like organization in health.

Key words: Internal communication, diagnose of Organizational management