



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos  
del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en  
Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño,  
Lima - 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Rueda Curimania, Elga Didia

**ASESORA:**

Dra. Galia Susana Lescano López

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ –2015**

---

Dra. Ana Maritza Boy Barreto  
Presidente

---

Dr. Jose Rafael Díaz Dumont  
Secretario

---

Dra. Galia Susana Lescano Lopez  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis queridos y adorables padres **Luis y Octavia**, por su inmenso amor y apoyo en todo momento de mi vida.

A mi hijito **Aron Alexander**, por ser la razón y el motor de mi vida para culminar mis estudios y obtener el grado de Maestría.

A **Dios**, a la **Virgen de Guadalupe** y a **San Judas Tadeo** por brindarme salud, sabiduría y por guiar mi camino.

La autora

## **Agradecimiento**

Un reconocimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como magister, a la Universidad César Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes supieron impartir sus conocimientos con sabiduría y demostrar en todo momento su amistad y aprecio.

A la Dra. Galia Susana Lescano Lopez, por su asesoría constante a los largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

## Declaración jurada

De, Elga Didia Rueda Curimania, con DNI: 09445528 estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Comunicación Interna en el personal Profesional y Técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima - 2015” 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 auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener 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 falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, 21 de abril 2015

-----

Elga Didia Rueda Curimania

DNI : 09445528

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Se presenta el trabajo de investigación titulado “Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del departamento de investigación, docencia y atención en anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima - 2015”, con la finalidad de determinar la diferencia de comunicación interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, docencia y atención en anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima - 2015.

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del Ministerio de Salud. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar un apoyo al estudio de la cultura organizacional en los docentes de la institución en estudio.

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico, en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación, en la cuarta sección presenta la discusión de estudio, en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones y sexta y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

.

La autora

## Índice

Caratula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	19
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	37
1.5.1 Hipótesis general	37
1.5.2 Hipótesis específicos	37
1.6. Objetivos	38
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Variable	41
2.2. Operacionalización de las variables	42
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46

2.8. Métodos de análisis de datos	51
-----------------------------------	----

### **III RESULTADOS**

3.1. Descripción de los resultados	53
3.1.1 Descripción de la variable comunicación interna	53
3.2 Prueba de normalidad	55
3.3 De la hipótesis general	63

### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

66

### **V. CONCLUSIONES**

73

### **VI. RECOMENDACIONES**

76

### **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

78

### **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de variables 1

Anexo 3: Base de datos



## Índice de tabla

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variable	42
Tabla 2 Distribución de la población de trabajadores profesionales	45
Tabla 3 Análisis de Ítems de comunicación interna	49
Tabla 4 Valores Alfa de Cronbach para comunicación interna	50
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de la variable comunicación interna	50
Tabla 6 Baremo de comunicación interna	51
Tabla 7 Niveles de comunicación interna en el personal profesional	53
Tabla 8 Niveles de comunicación interna en el personal técnico	54
Tabla 9 Prueba de normalidad	55
Tabla 10 Comparaciones de comunicación vertical descendente	56
Tabla 11 Comparaciones de comunicación vertical ascendente	58
Tabla 12 Comparaciones de comunicación horizontal diagonal	59
Tabla 13 Comparaciones de barrera de comunicación	61
Tabla 14 Comparaciones de retroalimentación con la prueba	62
Tabla 15 Comparaciones de comunicación interna con la prueba “U”	64

## Índice de figuras

Figura 1: Niveles de comunicación interna en el personal profesional	53
Figura 2: Niveles de comunicación interna en el personal técnico	54
Figura 3: Comparación entre personal profesional y técnico	55
Figura 4: Comparaciones según comunicación vertical	58
Figura 5: comparaciones entre según comunicación horizontal	60
Figura 6: comparaciones según dimensión barreras de comunicación	61
Figura 7: comparaciones según dimensión retroalimentación	63
Figura 8: Comparaciones según comunicación interna	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cómo es la comunicación interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima. 2015? Y como objetivo determinar la diferencia de comunicación interna en el personal Profesional y Técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño.Lima.2015.

El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo simple. La muestra estuvo constituida por un grupo de control de 70 personas, 50 profesionales y 20 técnicos. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información sobre la comunicación interna del programa en estudio.

Los hallazgos indicaron que existen diferencias significativas en comunicación interna entre el personal profesional y del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño.Lima.2015, Al comparar los promedios de *comunicación interna*, en las mediciones efectuadas en el personal de profesionales (26,18) y técnicos (25,45), se observa una mayor media en el personal de profesionales; asimismo, al emplear la prueba “U” de Mann Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas ( $p >,05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, es decir, no existe diferencias en la percepción *de comunicación interna* entre el personal de profesionales y técnicos del departamento de investigación, docencia y atención en anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño

**Palabras clave:** Comunicación interna, patrones de comunicación, barreras de comunicación, retroalimentación

## **Abstract**

This research had as main problem. How is the internal communication in professional and technicians of the Department of Research, Teaching and Care Anesthesiology, at the Instituto Nacional de Salud del Niño staff. Lima. 2015? And designed to determine the difference of internal communication in the Professional and Technical Department of Research, Teaching and Care Anesthesiology at the Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima. 2015 staff.

The research design used was simple descriptive. The sample consisted of a control group of 70 people, 50 professionals and 20 technicians. The data collection instrument used was a survey designed to obtain information about the internal communication of the program under study.

The findings indicated that:

Professional staff and the Department of Research, Teaching and Care Anesthesiology, Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima. 2015. When comparing the averages of internal communication, measurements in professional personnel (26,18) and technical(25.45), greater averages in professional personnel; Also, by using the "U" Mann Whitney test, it appears that these differences are not significant ( $p > .05$ ); therefore, the null hypothesis is accepted and the alternate is rejected, therefore, there is no difference in the perception of internal communication among staff of professionals and technicians of the department of research, teaching and care in anesthesiology at the Instituto Nacional de Salud del Niño.

**Key Words:** Internal communication, communication patterns, communication barriers, feedback