



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en una  
cadena de boticas de Jauja y Tarma - 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra En Gestión De Los Servicios De La Salud

**AUTORA:**

Br. Chamorro Castro, Evelyn Del Rosario

**ASESOR:**

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión en riesgo y salud

**PERÚ - 2018**

## Página del Jurado

## **DEDICATORIA**

A nuestro Señor por protegernos  
día a día

Gracias a mis padres por su ayuda,  
a mis hijos que son el motor para  
seguir luchando y alcanzar mis  
logros.

Evelyn Del Rosario

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de preparación y superación en lo profesional.

A mi asesor Maestro. Cueva Buendía, Luis Alberto por encaminar mi trabajo de investigación.

A la Empresa Inkafarma y sus colaboradores por apoyarme con su tiempo para realizar las encuestas.

## Declaratoria de Autenticidad

## **PRESENTACIÓN**

Señores del jurado, presento mi tesis titulada: 'Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio en una cadena de Boticas de Jauja y Tarma, con la finalidad de conocer la gestión de la empresa con respecto a los colaboradores y la calidad del servicio en la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma, cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Este trabajo consta de siete capítulos; en el capítulo I, se encuentra la realidad problemática, los trabajos previos, así mismo las teorías relacionados al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación; en el capítulo II, se encuentra el método de estudio, los métodos específicos, el tipo de investigación, el nivel, el diseño, las variables de estudio y la operacionalización, la población y muestra, así mismo los instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se observa los resultados de la presente investigación, en el capítulo IV, observamos la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación, en el capítulo V, se encuentra las conclusiones, en el capítulo VI, se observa las recomendaciones y en el capítulo VII, se encuentran las referencias bibliográficas.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO I .....	13
INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Trabajos previos .....	15
1.2. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3. Formulación de problemas .....	46
1.4. Justificación del estudio.....	47
1.5. Hipótesis .....	48
1.6. Objetivos.....	48
CAPÍTULO II .....	50
MÉTODO .....	50
2.1. Diseño de investigación .....	50
2.2. Variables, operacionalización.....	51
2.3. Población y muestra .....	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	56
2.5. Métodos de análisis de datos.....	58
2.6. Aspectos éticos .....	58
CAPÍTULO III .....	59
RESULTADOS .....	59
3.1. Resultados descriptivos.....	59
3.2. Contrastación de hipótesis .....	70
CAPÍTULO IV.....	81
DISCUSIÓN .....	81
CAPÍTULO V.....	86
CONCLUSIONES .....	86

CAPÍTULO VI.....	87
RECOMENDACIONES.....	87
CAPÍTULO VII.....	88
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS .....	93
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.	
Anexo N°02: Operacionalización de variables.	
Anexo N°03: Base de datos de validez de las variables y validación de expertos	
Anexo N°04: Matriz de validación de instrumentos y confiabilidad de los instrumentos	
Anexo N°05: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N°06: Base de datos de los resultados	
Anexo N°07: Documento que acredita la aplicación de los instrumentos de recolección de datos	
Anexo N°08: Evidencias fotográficas	



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Resultado de la variable gestión de recursos humanos según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	60
TABLA 2	Resultado de la dimensión planeación según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	61
TABLA 3	Resultado de la dimensión organización según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	62
TABLA 4	Resultado de la dimensión dirección según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	63
TABLA 5	Resultado de la dimensión control según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	64
TABLA 6	Resultado de la variable calidad de servicios según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	65
TABLA 7	Resultado de la dimensión eficiencia según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	66
TABLA 8	Resultado de la dimensión mejoramiento según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	67
TABLA 9	Resultado de la dimensión efectividad según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	68
TABLA 10	Resultado de la dimensión competitividad según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	Resultado de la variable gestión de recursos humanos según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	60
Gráfico 2	Resultado de la dimensión planeación según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	61
Gráfico 3	Resultado de la dimensión organización según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.	62
Gráfico 4	Resultado de la dimensión dirección según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	63
Gráfico 5	Resultado de la dimensión control según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	64
Gráfico 6	Resultado de la variable calidad de servicios según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	65
Gráfico 7	Resultado de la dimensión eficiencia según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	66
Gráfico 8	Resultado de la dimensión mejoramiento según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	67
Gráfico 9	Resultado de la dimensión efectividad según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	68
Gráfico 10	Resultado de la dimensión competitividad según los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017	69

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma - 2017?, y como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017.

El método de investigación general utilizado fue el científico; el tipo de estudio fue no experimental de nivel correlacional y el diseño descriptivo correlacional. Para el presente estudio se tuvo en consideración la muestra censal conformada por 34 trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma – Jauja y Tarma; se aplicó los cuestionarios de gestión de recursos humanos y calidad del servicio, la validación fue a través del juicio de expertos y la confiabilidad utilizando el alpha de Cronbach con valores de 0,92 para ambos instrumentos; en cuanto a los resultados y la interpretación de las mismas se hizo a través de tablas y de gráficos,

De llegó la siguiente conclusión: Se determinó la relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de Jauja y Tarma – 2017, por lo que  $r_s = 0.724$ , se tiene correlación significativa y alta además  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$  lo que evidencia la relación

Palabras clave: gestión de recursos humanos y calidad del servicio.

## ABSTRACT

The present research work has like general problem: What is the relation between the human resource management and the quality on duty according to the perception of the workers of the chain of drugstores Inkafarma of Jauja and Tarma - 2017?, And like general objective: Determining the existing relation between the human resource management and the quality on duty according to the perception of the workers of the chain of drugstores Inkafarma of Jauja and Tarma – 2017.

The method of general used investigation was the scientist; The kind of study went not experimental from level correlacional and the descriptive design correlacional. Study had for the present under consideration the sample censal conformed by 34 workers of the chain of drugstores Inkafarma – Jauja and Tarma; He applied over himself the questionnaires of human resource management and quality of the service, the validation was through experts' judgment and the reliability using Cronbach's alpha with moral values of 0.92 for both instrumetos; As to the results and he went through the interpretation of the same through tie and of graphics,

Of the following conclusion came: Determined him the significant relation between the human resource management and the quality on duty according to the perception of the workers of the chain of drugstores Inkafarma of Jauja and Tarma – 2017, for that  $r_s$  0,724, the  $p$  has significant and high correlation itself besides 0.000 then 0.000 0.05 Every which the one that evidences the relation

Keywords: human resources management and quality of service