



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) – Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en gestión pública

AUTORA:

Br. Isabel Amparo Meléndez Gonzales

ASESOR:

Mgtr. Lindomira Castro Llaja

SECCIÓN:

Gestión estratégico del talento humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERU- 2015

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Mgr. Arturo Melgar Begazo

Secretaria

Mgr. Lindomira Castro Llaja

Vocal

Dedicatoria:

A Dios, por darme su protección y la fuerza para llegar a este momento tan especial para mí, a mis queridos padres que me dieron la vida y su apoyo, a mis abuelitos que siempre creyeron y confiaron en mí, a toda mi familia que me brindaron su ayuda para que pueda lograr este objetivo profesional.

Agradecimiento:

A la Universidad Cesar Vallejo, que nos dio la oportunidad para seguir creciendo profesionalmente. A todos los catedráticos de la Universidad, que durante estos dos años han compartido sus conocimientos, especialmente a mi profesora de tesis Lindomira Castro Llaja, por compartir su sabiduría y orientarme para lograr alcanzar esta meta profesional. A mi centro laboral el INABIF, que me dio su apoyo para que yo pueda aplicar mi instrumento. Así como también a mis compañeros de trabajo, público usuario que participo en mis encuestas y a mis amigos y compañeros de estudio que de una u otra manera me apoyaron cuando los necesite.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Isabel Amparo Meléndez Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06752479, con la tesis titulada “Relación entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Atención de los Usuarios en los Centros de desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) - Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014.

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 plagiado; 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, 10 de Diciembre de 2015.

Isabel Amparo Meléndez Gonzales

DNI N° 06752479

Presentación

Señores miembros del Jurados;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado “|Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) - Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014”. Tiene como como objetivo determinar la relación que hay entre la Gestión del talento humano y Calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia, Lima 2014.

El estudio está compuesto por ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, en el capítulo II Marco metodológico se presenta la variable de estudio, la Operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos e inferenciales, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, en el capítulo V se plantea las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente el capítulo VIII se presentan los anexos.

Se espera, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación

La autora

Índice

	Pág.
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
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes.....	16
1.2 Fundamentación Científica	23
1.3 Justificación	52
1.4 Problema	54
1.5 Hipótesis	56
1.6 Objetivos.....	57
II. Marco metodológico	59
2.2 Operacionalización de variables	61
2.3 Metodología.....	62
2.4 Tipos de estudio	63
2.5 Diseño	63
2.6 Población, muestra y muestreo	64
2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos	67

2.8 Métodos de análisis de datos	72
2.9 Aspectos éticos	72
III. Resultados	73
IV. Discusión	82
V. Conclusiones	85
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. Referencias	90
VIII. ANEXOS	95
DECLARACIÓN JURADA	144

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión del talento humano	61
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de atención	62
Tabla 3: Distribución de la población	65
Tabla 4: Expertos y dictamen de validación	70
Tabla 5: confiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano	71
Tabla 6: confiabilidad del instrumento de la variable calidad de atención	71
Tabla 7: datos según la variable gestión del talento humano	74
Tabla 8: datos según la variable gestión del talento humano por dimensiones	75
Tabla 9: datos según la variable la calidad de atención	76
Tabla 10: datos según la variable la calidad de atención por dimensiones	77
Tabla 11: Spearman entre la gestión del talento humano y la calidad de atención	78
Tabla 12: Spearman entre la habilidad del trabajador y la calidad de atención	79
Tabla 13: Spearman entre la jerarquía institucional y la calidad de atención	80
Tabla 14: Spearman entre las directivas y manuales y la calidad de atención	81

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable gestión del talento humano	74
Figura 2: Niveles de la variable gestión del talento humano por dimensiones	75
Figura 3: Niveles de la variable la calidad de atención	76
Figura 4: Niveles de la variable la calidad de atención por dimensiones	77

Resumen

La presente investigación se titula: Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) – Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014, la cual se planteó como objetivo general determinar si existe una relación directa entre la gestión del talento humano y calidad de atención a los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) – Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014.

La metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. La población para este estudio estuvo conformada por dos estratos claramente definidos. El primero, conformado por 85 trabajadores administrativos y el segundo está representados 7,532 usuarios del Cedif, según la ecuación muestral se obtuvo a 366 usuarios y 85 trabajadores, con un muestreo probabilístico.

A través del uso de un instrumento validado, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de las 0.956 de la variable gestión del talento humano y 0.941 para la variable calidad de atención. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 7 y figura 1 que el 20.00% de los encuestados consideran que la gestión del talento humano presenta un nivel eficiente, un 45.88% un nivel regular y un 34.12% un nivel deficiente y la tabla 9 y figura 3 que el 20.49% de los usuarios perciben un nivel bueno con respecto a la calidad de la atención, un 46.45% un nivel regular y un 33.06% un nivel malo. Y según la correlación de Spearman de 0.656 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que

el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Talento humano, calidad de atención, usuarios.

Abstract

This research is titled: The relationship between talent management and quality of care users at the Centers for Integral Family Development (CEDIF) - National Comprehensive Program for Family Welfare (INABIF) Lima 2014, which was raised as overall objective determine whether there is a direct relationship between talent management and quality of service to users at the Centers for Integral Family Development (CEDIF) - National Comprehensive Program for Family Welfare (INABIF) Lima 2014.

The methodology used was a quantitative approach and correlational descriptive level. The population for this study consisted of two clearly defined strata. The first, consisting of 85 administrative workers and the second is represented CEDIF 7,532 users, according to the sample equation to 366 users and 85 workers was obtained with a probability sampling.

Through the use of a validated instrument, the reliability thereof was measured by applying the instrument and resulted in an acceptable reliability of 0.956 variable management of human talent and 0.941 for the variable quality of care. the results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 7 and Figure 1 that 20.00% of respondents believe that human talent management presents an efficient level, a 45.88% a regular level and 34.12 described % poor level and table 9 and figure 3 that 20.49% of users receive a good level with respect to the quality of care a regular level 46.45% 33.06% and a mean level. And according to the Spearman correlation of 0.656 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.05. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Key words: human talent, quality of care, users.