



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y calidad de servicio en el
Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao,
2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Br. Milagros Huanca Calderón

ASESOR:

Mg. Daniel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ-2016

Página del jurado

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda

Presidente

Dr. Ábner Chávez Leandro

Secretario

Dr. Daniel Córdova Sotomayor

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulsa para realizar este trabajo de investigación.

A mis padres y esposo por su incondicional apoyo a través del tiempo.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de realizar mis estudios de post grado.

Al Mg. Daniel Córdova Sotomayor por su asesoramiento incondicional, por el tiempo que me ha brindado para la realización de esta tesis.

Al Dr. Ricardo Aldo Lama Morales Director Regional de Salud – Callao, por autorizar la realización de este trabajo de investigación.

Al Dr. Juan Romaní Rodríguez y a todo el personal del Centro de Salud Defensores de la Patria por las facilidades brindadas durante la recopilación de datos.

Declaración jurada

Yo, Milagros Huanca Calderón, identificado con DNI: 43775796, estudiante del Programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo con el proyecto de tesis titulada “Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016”

Declaro bajo Juramento:

El proyecto de tesis es autoría propia.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

El proyecto de tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en el proyecto de tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), 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 Cesar Vallejo.

Lima, 26 de agosto, 2016.

Milagros Huanca Calderón.

DNI: 43775796

Presentación

Señores miembros del jurado presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016”. Con la finalidad de establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Centro de Salud.

Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Presento mi tesis la cual consta de 8 capítulos y tiene la siguiente estructura:

Primer capítulo lleva por título introducción.

Segundo capítulo lleva el título de marco metodológico de investigación en el que se describe las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, aspectos éticos.

Tercer capítulo, los resultados.

Cuarto capítulo, discusión.

Quinto capítulo, conclusiones.

Sexto capítulo, recomendaciones

Séptimo capítulo, referencia bibliográfica

Octavo capítulo, anexos.

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

La Autora

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	21
1.2 Fundamentos teóricos	25
1.2.1 Gestión del talento humano	25
1.2.2 Calidad de servicio	38
1.3 Justificación	51
1.4 Problema	52
1.5 Formulación del problema	56
1.5.1 Problema principal	56
1.5.2 Problemas específicos	56
1.6 Hipótesis	57
1.6.1 Hipótesis general	57
1.6.2 Hipótesis específicos	57
1.7 Objetivos	57

1.7.1 Objetivo general	57
1.7.2 Objetivos específicos	58
II Marco metodológico	
2.1 Variables	60
2.2. Definición conceptual	60
2.2.1 Gestión del talento humano	60
2.2.2 Calidad de servicio	60
2.3. Definición operacional	60
2.3.1 Variable gestión del talento humano	60
2.3.2 Variable calidad de servicio	61
2.4 Operacionalización de variable	62
2.5 Metodología	63
2.6 Tipos de estudios	64
2.7 Diseño	65
2.8 Población, muestra y muestreo	65
2.8.1 Población	65
2.8.2 Muestra	65
2.8.3 Criterios de inclusión	66
2.8.4 Criterios de exclusión	66
2.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.9.1 Técnica	66
2.9.2 Instrumento	66
2.10 Métodos de análisis de datos	71
2.11 Aspectos éticos	71
III Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	73
3.2 Resultados correlacionales	79

IV Discusión	85
V Conclusiones	90
VI Recomendaciones	93
VII Referencias bibliográficas	95
Anexos	100

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Las funciones de los RH	31
Tabla 2	Operacionalización de gestión del talento humano	62
Tabla 3	Operacionalización de calidad de servicio	63
Tabla 4	Confiabilidad para medir la variable de gestión del talento humano	68
Tabla 5	Confiabilidad para medir la variable de calidad de servicio	68
Tabla 6	Matriz de validación y confiabilidad del instrumento gestión del talento humano	69
Tabla 7	Matriz de validación y confiabilidad del instrumento de calidad de servicio.	70
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable de gestión del talento humano en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	73
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable de gestión del talento humano en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	75
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable de calidad de servicio en el Centro de salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	77
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable de calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	78
Tabla 12	Prueba de normalidad de Shapiro -Wilk para una muestra	80

Tabla 13	Prueba de correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	81
Tabla 14	Prueba de correlación entre gestión del talento humano y calidad de hardware en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	82
Tabla 15	Prueba de correlación entre gestión del talento humano y calidad de software en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	83
Tabla 16	Prueba de correlación entre gestión del talento humano y calidad humana en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	84

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Desafíos del tercer milenio	26
Figura 2. Características de la gestión del talento humano.	29
Figura 3. Las funciones de la ARH para la construcción de una organización competitiva.	30
Figura 4. Distribución de frecuencias de la variable de gestión del talento humano en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016.	74
Figura 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable de gestión del talento humano en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	76
Figura 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable de calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	77
Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable de calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016	79

Resumen

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016? Y como objetivo general fue establecer la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016.

La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra censal estuvo constituida por 33 trabajadores asistenciales y administrativos profesionales y no profesionales que laboran en el Centro de Salud Defensores de la Patria, Ventanilla, Callao, 2016.

Se recogió la información de la muestra representativa a través de la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario de cada variable. Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, se encontró que no existe relación entre relación la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Defensores de la Patria.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,011 y el valor de $p= 0,952 > \alpha: 0,05$ estaría indicando que no es significativa por lo que se acepta la hipótesis nula.

Concluyendo que si una persona tiene un nivel bajo de gestión de talento humano, no necesariamente tiene una percepción baja de calidad de servicio, se ha visto casos donde las personas que tienen mala o buena gestión de talento humano, pueden tener la misma percepción, en este caso ambos perciben que la calidad de servicio es buena.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, calidad de servicio.

Abstract

His research was main problem what is the relationship between talent management and quality of service in the health center Defenders of the Fatherland, Ventanilla, Callao, 2016? And overall objective was to establish the relationship between talent management and quality of service in the health center Defenders of the Fatherland, Ventanilla, Callao, 2016.

The research was descriptive - correlational design was not experimental and cross-section. The census sample consisted of 33 professional and non-professional care and administrative workers at the Health Center Defenders of the Fatherland, Ventanilla, Callao, 2016.

The information representative sample through the technique of the instrument survey questionnaire collected each variable. Statistical Spearman Rho coefficient was used, it was found that there is no relationship between relationship management of human talent and quality of service in the health center Defenders of the Fatherland.

A correlation coefficient of 0.011 was obtained and the value of $p = 0.952 > \alpha: 0.05$ would be indicating that it is not significant, so the null hypothesis is accepted.

Concluding that if a person has a low level of management of human talent, not necessarily have a low perception of service quality has seen cases where people who have bad or good management of human talent, can have the same perception, this case both perceive the quality of service is good.

Keywords: Human talent management, quality of service.