



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL AREA  
ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL VICTOR LARCO HERRERA  
DEL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA-2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Ana Maria Campos Sotelo

**ASESORA:**

Dra. Miriam Napaico Arteaga

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **Jurados**

**Presidente** : Madeleine Bernardo Santiago

**Secretario** : Jorge Luis Flores Bravo

**Vocal** : Dra. Miriam E. Napaico Arteaga

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado con mucho amor a la memoria de mi querido y amado padre, motor que impulsó a cumplir este objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios: por su bendición, a mis amados padres, a mi esposo, a mis adorados hijos: por el amor, comprensión y apoyo incondicional, a mis familiares y amigos por brindarme palabras de aliento que han significado la fortaleza y confianza para el logro alcanzado.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana María Campos Sotelo, identificado con DNI N°08442606, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, me presento con la tesis titulada “Recurso humano y calidad de atención en el área administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera del distrito de Magdalena del Mar, Lima- 2014.” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 16 de agosto del 2014.

.....  
Ana María Campos Sotelo

DNI N°08442606

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Recurso humano y calidad de atención en el área administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera del distrito de Magdalena del Mar, Lima- 2014” con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al recurso humano (primera variable) y la calidad de atención (segunda variable) en un hospital de la ciudad de Lima. Esta investigación trata de averiguar la intensidad de las prácticas y labores del componente humano al contribuir en el mejoramiento del servicio prestado al cliente. El que los empleados sepan lo que tienen que hacer depende de los lineamientos que estén establecidos en la empresa como son: la filosofía, la visión y la misión. Es importante que los empleados se les proporcionen los conocimientos básicos y procedimientos relevantes para desempeñar sus funciones con las cuales podrán brindar un buen servicio, un buen trato y una mejor atención. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones, y en el Capítulo VII las Referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

La investigadora.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Introducción	15
1.2. Antecedentes	16
1.3. Fundamentación científica de la variable 1:	18
1.4. Fundamentación científica de la variable 2:	30
1.5. Justificación	39
1.6. Problema	40
1.7. Hipótesis	42
1.8. Objetivos	42
<b>CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>44</b>
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño	47
2.6 Población, muestra y muestreo	47
2.7 Técnica y recolección de datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	51
2.9 Aspectos éticos	52

<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	53
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN</b>	63
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES</b>	66
<b>CAPITULO VI: RECOMENDACIONES</b>	68
<b>CAPITULO VII: REFERENCIAS</b>	70
<b>ANEXOS</b>	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable Recurso humano	45
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de atención	45
Tabla 3. Validación de expertos	49
Tabla 4. Recursos estadísticos	52
Tabla 5. Resultados sobre la variable recursos humano	54
Tabla 6. Dimensión 1: Reclutamiento y selección del personal	55
Tabla 7. Dimensión 2: Gestión de desempeño y desarrollo	56
Tabla 8. Dimensión 3: Clima, cultura y gestión de cambio	57
Tabla 9. Variable 2. Calidad de atención.	58
Tabla 10. Dimensión 1: Elementos tangibles	59
Tabla 7. Dimensión 2: Seguridad	60
Tabla 8. Dimensión 3: Cortesía y empatía	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio	37
Figura 2. Recurso humano	54
Figura 3. Dimensión reclutamiento y selección del personal	55
Figura 4. Dimensión gestión de desempeño y desarrollo	56
Figura 5. Dimensión clima, cultura y gestión de cambio	57
Figura 6. Variable 2. Calidad de atención	58
Figura 7. Dimensión Elementos tangibles	59
Figura 8. Dimensión Seguridad	60
Figura 9. Dimensión Cortesía y empatía	61

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Recurso humano y calidad de atención en el área administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera del distrito de Magdalena del Mar, Lima- 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre el recurso humano y la calidad de atención en el área administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014? El objetivo general ha sido determinar la relación existente entre el recurso humano y la calidad de atención en el área administrativa del Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 32 trabajadores los que representa el área administrativa de la Oficina de Estadística e Informática y Trámite documentario del “Hospital Víctor Larco Herrera” Distrito de Magdalena del Mar. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva entre el recurso humano y la calidad de atención en el área administrativa del “Hospital Víctor Larco Herrera en el año 2014. (Rho de Spearman 0,450 es una correlación positiva). Por tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

*Palabras claves:* recurso humano, selección, cultura, calidad, satisfacción y calidad de atención.

## ABSTRACT

Research, which is titled: Workshop "human resources and quality of care in the administrative area of the Hospital Víctor Larco Herrera district of Magdalena del Mar, Lima - 2014"; It has responded to the problem: is the relationship between human resources and the quality of care in the administrative area of the Hospital "Víctor Larco Herrera in the year 2014"? The general objective was to determine the relationship between human resources and the quality of care in the administrative area of the "Hospital Víctor Larco Herrera in 2014."

The research was conducted under a correlational descriptive design with a quantitative approach with a sample of 32 workers who represents the administrative area of the Statistical Office and the documentary Step "Víctor Larco Herrera Hospital" District of Magdalena del Mar. To improve the information required previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; The technique used was a survey questionnaire and instrument graduated Likert scale for both variables.

In the present investigation it came to the conclusion that there is a positive correlation between human resources and quality of care in the administrative area of the "Hospital Víctor Larco Herrera in 2014. (Rho Spearman 0,450 is a positive correlation). Thus the hypothesis and the overall objective of the study was checked.

Key words: human resource, selection, culture, quality, satisfaction and quality of care.