



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modernización de la gestión del talento humano y la calidad de  
servicios en un establecimiento de salud. Región Ayacucho, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Ykehara Huamani, Robin Edgardo (orcid.org/0000-0001-5678-5335)

**ASESORES:**

Dra. Castillo Santa María, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mi madre María Luz quien con sus palabras y ejemplo ha sabido forjar en mi persona sentimientos, valores y esa tenacidad que me permite alcanzar mis metas y afrontar momentos inclusive difíciles.

A mi padre Walter, mi gran amigo, que estoy seguro desde lo más alto del cielo ilumina mi camino para seguir adelante cuidando a los míos y brindar mi trabajo profesional cada vez mejor a la sociedad.

A la Institución donde laboro, el Hospital Regional de Ayacucho en la que los resultados del presente trabajo estoy confiado contribuiré de manera significativa en la mejora de la calidad de atención que se brinda a la población de esta parte del país, muchas veces postergada.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios, quien día a día nos da esa fortaleza para seguir adelante y poder alcanzar nuestros propósitos y objetivos.

A mi familia, especialmente a mi esposa Amparo, no solo compañera de estudios, sino también colega y amiga, gracias por su apoyo, comprensión y motivación constante desde siempre.

Seguidamente mi sincero agradecimiento a la casa de estudios de la UCV, por brindarnos la oportunidad de consolidar nuestros sueños y contribuir en la formación de profesionales de distintas especialidades, a través de los diferentes docentes con los que tuve la suerte de compartir y asimilar sus conocimientos y experiencias. No puedo dejar de mencionar a la Dra. Bessy Castillo Santa María, que de no ser por su paciencia y horas de arduo trabajo conjunto esta tesis quizás no se hubiese hecho realidad.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SANTA MARIA BESSY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en un establecimiento de salud. Región Ayacucho, 2023", cuyo autor es YKEHARA HUAMANI RÓBIN EDGARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SANTA MARIA BESSY DNI: 01116924 ORCID: 0000-0001-5320-4005	Firmado electrónicamente por: BCASTILLOSANTA el 17-01-2024 11:45:52

Código documento Trilce: TRI - 0721464





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, YKEHARA HUAMANI ROBIN EDGARDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en un establecimiento de salud. Región Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YKEHARA HUAMANI ROBIN EDGARDO DNI: 21523228 ORCID: 0000-0001-5678-5335	Firmado electrónicamente por: RYKEHARAH el 13-03- 2024 12:53:03

Código documento Trilce: INV - 1527664



## Índice de contenidos

CARÁTULA	
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.5. Procedimientos .....	34
3.6. Método de análisis de datos .....	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN .....	65
VI. CONCLUSIONES.....	73
VII. RECOMENDACIONES .....	76
VIII. PROPUESTA .....	78
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS .....	92

## Índice de tablas

Tabla 1. Población del estudio	31
Tabla 2. Muestra	32
Tabla 3. Técnicas	34
Tabla 4. Instrumentos	34
Tabla 5. Prueba Levene de normalidad	48
Tabla 6. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis general	50
Tabla 7. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis específica 1	53
Tabla 8. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis específica 2	55
Tabla 9. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis específica 3	57
Tabla 10. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis específica 4	59
Tabla 11. Tablas cruzadas y Prueba de hipótesis específica 5	61

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema Diseño y nivel de investigación	29
Figura 2. Grupo profesional participante	37
Figura 3. Edad de los encuestados	38
Figura 4. Condición laboral de los encuestados	39
Figura 5. Modernización de la gestión del talento humano	40
Figura 6. Calidad de servicios en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	42
Figura 7. Interacción humana en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	43
Figura 8. Empatía en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	44
Figura 9. Fiabilidad en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	45
Figura 10. Capacidad de respuesta en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	46
Figura 11. Dimensión seguridad en un establecimiento de salud en la Región Ayacucho	47
Figura 12. Red semántica calidad de servicios. Investigación cualitativa	63

## RESUMEN

El objetivo general del presente estudio fue evaluar la relación que existe entre modernización de la gestión del talento humano y la calidad de servicios de un establecimiento de salud. Región Ayacucho, investigación de tipo no experimental, con diseño relacional, se ha trabajado en una muestra de estudios de 316 trabajadores de salud, para lo cual se ha utilizado los cuestionarios de encuesta para recoger opinión respecto a las variables de estudio, la principal conclusión refiere que la modernización de la gestión del talento humano es percibida por la mayoría de los encuestados como positiva sobre la calidad de los servicios de atención; en tanto existe una correlación muy alta y significativa entre las variables, lo mismo que establece un valor Rho de 0.910, una gestión eficiente del talento humano puede tener impacto positivo en la calidad de los servicios de atención médica, como también la falta de políticas y programas explícitos de gestión del talento en la consolidación de los sistemas de salud, puede generar desequilibrios que amenazan la competencia de los sistemas de atención médica para alcanzar objetivos deseados. Posee un nivel de significancia del 5% e intervalo de confianza del 95% ( Rho: 0,910;  $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Establecimiento de salud, usuario externo, servicios de calidad

## ABSTRACT

The general objective of this study was to evaluate the relationship between the modernization of human talent management and the quality of services in a health facility. Ayacucho region, non-experimental research, with relational design, has worked on a study sample of 316 health workers, for which the survey questionnaires have been used to collect opinion regarding the study variables, the main conclusion refers that the modernization of human talent management is perceived by most respondents with a positive perception on the quality of care services; while there is a very high and significant correlation between the variables, the same that establishes a Rho value of 0.910, an efficient management of human talent can have a positive impact on the quality of health care services, as well as the lack of explicit talent management policies and programs in the consolidation of health systems, can generate imbalances that threaten the competence of health care systems to achieve desired objectives. With a significance level of 5% and a confidence interval of 95% (Rho: 0.910;  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Health facility, external user, quality services.