



La Capacitación del personal del área de Recursos humanos
y la calidad de servicios del personal del Hospital

Rebagliati, Jesús María-Lima, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA.

AUTORA:

Bach. Bertha Álvarez Moya.

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCION:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

PAGINA DE JURADO

JURADO 1

JURADO 2

JURADO 3

Dedicatoria

Este trabajo va dirigido con todo mi amor a mis hijos, que me brindaron todo su apoyo, paciencia, dedicación, impulso y comprensión en el día a día, haciéndome que me fortalezca para seguir adelante en busca de la excelencia en el trabajo y en mi carrera.

Dedicatoria

Este Trabajo va dirigido a mi querida madre que desde el cielo me protege y fortalece conduciendo mi vida hacia un mañana mejor para el bienestar de mi familia, y seguir adelante en busca de la excelencia en mi carrera y mi trabajo.

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios porque está con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, al Doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad Cesar Vallejo nos permite perfeccionar a los funcionarios públicos en su labor y tarea diaria, para lograr alcanzar nuestros objetivos académicos y obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Agradezco a mi profesora del VI ciclo Dra. Lilia Calderón por su enseñanza y su profesionalismo y de quien he aprendido bastante

A mi asesor Dr. Abner Chávez y al asesor Dra. Lilia Calderón Almerco, Dr. Miguel Arresto Céspedes, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A mis compañeros, quienes han pasado a ser parte de mi vida.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bertha Álvarez Moya, con DNI N° 19825029, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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.

Lima, 10 de Noviembre del 2014

Bertha Álvarez Moya

Presentación

Señor Presidente.

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 **“La Capacitación del personal del área de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios del personal del Hospital Rebagliati, Jesús María Lima 2014.”** con el propósito de optar el Título Profesional de Magister en Gestión Pública

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento de la Capacitación, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar el Desempeño de Funciones del Personal del Área de Recursos humanos del Hospital Rebagliati- Essalud. En este marco situacional se presenta esta investigación, con el objetivo de determinar la relación existente entre la capacitación y la calidad de servicios, en sus dimensiones: eficacia, eficiencia, calidez; lo que va a permitir lograr un equilibrio en ambas variables Capacitación y calidad de servicio.

En esta investigación se analiza la capacitación y la calidad de servicios en un contexto social de la gestión pública, en el que se exige renovación, en los servicios que brinda dicha área; ya que en la actualidad se habla mucho de calidad, todos queremos productos y servicios de calidad; asimismo se habla de certificación y acreditación como una forma de garantía de calidad, y así aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos.

Esta investigación se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción, planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y limitaciones, los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco teórico. En el capítulo III, se considera el marco metodológico. En el capítulo IV se considera la los resultados según cuadros estadísticos, discusión de los resultados, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La investigadora.

INDICE

	Pagina
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xi
Abstracta	xii
Introducción	xiii

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	22
1.2.1 Problema General	22
1.2.2 Problema Específico	22
1.3 Justificaciones	23
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes de Investigación	24
1.5.1 Antecedentes de Investigación Nacionales	25
1.5.2 Antecedentes de Investigación Internacional	27
1.6 Objetivos de Investigación	32
1.6.1 Objetivo General	32
1.6.2 Objetivo Especifico	33

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Teoría Científica de Capacitación	35
2.2 Gestión de la Calidad en los servicios de Salud	42
2.3 Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud	45
2.4 Organización Para la Calidad	52
2.5 Definición de Términos Básicos	52

CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1 Hipótesis	60
3.1.1 Hipótesis General	60
3.1.2 Hipótesis Específico	60
3.2 Variables	60
3.2.1 Definición Conceptual	60
3.2.2 Definición Operacional	61
3.3 Método de Investigación	62
3.3.1 Metodología	62
3.3.2 Tipo de Investigación	62
3.3.3 Diseño de Investigación	62
3.4 Población y Muestra	63
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	64
3.6 Procesamiento de Datos	64

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos	66
4.1.1 Capacitación	66
4.1.2 Calidad de Servicio	67

4.1.3 Eficacia de la Calidad de Servicio	68
4.1.4 Eficiencia de la Calidad de Servicio	69
4.1.5 Calidez en la Calidad de Servicio	70
4.2 Resultados Inferenciales	71
4.2.1 Capacitación de Personal y calidad de Servicio	71
4.2.2 Eficacia y Capacitación	72
4.2.3 Calidez y Capacitación	72
4.3 Discusión	75
CONCLUSIONES	78
SUGERENCIAS	81
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	83
ANEXOS	84
Anexo 1 Matriz de consistencia	85
Anexo 2 Cuestionario	86
Anexo 3 Ficha de Validación	87

Resumen

La investigación titulada “La capacitación del personal del área de Recursos Humanos y la calidad de servicios del personal del Hospital Rebagliati ,Jesús María-Lima, 2014”; tiene como objetivo general determinar la relación entre la capacitación y la calidad de servicios en sus funciones del personal técnico y profesional del área de RRHH del Hospital Rebagliati en el año 2014

La metodología, es una investigación aplicada cuantitativa, el diseño de la investigación ha sido el descriptivo simple. La población fue de 23 personas la muestra fue de 19 trabajadores del Hospital Rebagliati, las técnicas que se aplicó fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, que fue aplicado a los trabajadores de dicha área.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: Existe una relación moderada fuerte y positiva entre la capacitación y el desempeño de funciones del personal.

Palabras clave: identificación con el hospital, capacitación, eficacia, eficiencia, oportunidad, liderazgo.

Abstract

The research entitled " Training of staff of the Human Resources and quality of services staff Rebagliati Hospital, Jesus Maria -Lima , 2014 " ; general objective is to determine the relationship between training and the quality of services in their roles of technical and professional staff RRHH area of Rebagliati Hospital in 2014

The methodology is applied quantitative research, research design was simply descriptive. The population was 23 persons sample was 19 workers Rebagliati Hospital, techniques applied was the survey and an instrument was a questionnaire that was applied to workers in the area.

The results obtained after processing and data analysis indicate that: There is a moderately strong positive relationship between training and performance of staff functions.

Keywords: identification with the hospital, training, effectiveness, efficiency, timeliness, leadership.