



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Programa de Gestión de Personal para mejorar la  
calidad de los Servicios Administrativos y Asistenciales  
que presta el Seguro Social de Salud (ESSALUD) en la  
ciudad de Tarapoto - San Martín, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. Erick Mac key Delgado Bazán**

**Br. Zadith Nancy Garrido Campaña**

**ASESOR:**

**Dr. José Eduardo Maguiña Vizcarra**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Problemática de la Gestión Pública Regional y Local**

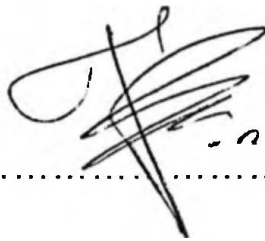
**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**



Presidente

Mg. Terrones Borrego, Antonio



Secretario

Mg. Isuiza Pérez, Alfonso



Vocal

Dr. Nieto Penadillo, Nora

## DEDICATORIA

A nuestros queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de nosotros personas con valores y útiles a la sociedad.

A nuestros hijos que son el motivo y la razón que nos han llevado a seguir superándonos día a día, para alcanzar nuestros ideales de superación.

**Zadith**

**Erick**

## **AGRADECIMIENTOS**

Expresar nuestro agradecimiento infinito al Doctor César Acuña Peralta, por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente, siendo para nosotros un gran ejemplo de superación y perseverancia; del mismo modo, a la Universidad César Vallejo, porque a través de la Escuela de Post Grado nos impulsaron a insertarnos en la Gestión Pública, por medio de esta maestría, con la finalidad de buscar soluciones concretas en beneficio de una sociedad justa. Nuestro eterno reconocimiento a todos los colaboradores del Seguro Social de Salud (Essalud) de la ciudad de Tarapoto, quienes han participaron en la aplicación del programa de gestión de personal, permitiéndonos consolidar la información para la culminación de nuestra tesis de investigación y a todos los profesionales expertos, dado que, permitieron validar el instrumento de medición, para la culminación de la presente investigación.

Los autores

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erick Mac Key Delgado Bazan, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44073073, con la tesis titulada "Programa de Gestión de Personal para mejorar la calidad de los Servicios Administrativos y Asistenciales que presta el Seguro Social de Salud (ESSALUD) en la ciudad de Tarapoto - San Martín, 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 autoplagiada; 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 autores), autoplagio (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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio de 2015



B Eric Mac Key Delgado Bazán

DNI: 44073073

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

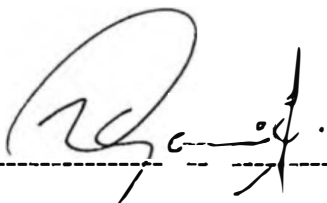
Yo, Zadith Nancy Garrido Campaña, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43235341, con la tesis titulada "Programa de Gestión de Personal para mejorar la calidad de los Servicios Administrativos y Asistenciales que presta el Seguro Social de Salud (ESSALUD) en la ciudad de Tarapoto - San Martín, 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 autoplagiada; 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 autores), autoplagio (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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, julio de 2015



Br. Zadith Nancy Garrido Campaña

DNI 43235341

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Ponemos a vuestra disposición el presente informe de tesis titulado ***“Programa de Gestión de personal para mejorar la Calidad de los Servicios Administrativos y Asistenciales que presta el Seguro Social de Salud (Essalud) en la ciudad de Tarapoto-San Martín, 2014”***, con la finalidad de establecer en que el programa de gestión de personal influye en la mejora la calidad de los servicios administrativos y asistenciales que presta el Seguro Social de la ciudad de Tarapoto.

Es por ello, que se presenta la tesis para su revisión correspondiente que nos permitirá mejorar según su valioso aporte y merezca su aprobación para ser sustentado ante ustedes excelentes jurados.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con todos los requisitos que merezca su aprobación.

Los autores.

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vii
INDICE.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
Antecedente.....	12
Fundamentación Teórica.....	16
Comunicación Organizacional.....	18
Ubicación y Rotación del puesto .....	18
Ventajas y Desventajas de rotación de personal.....	19
Entrenamiento del personal.....	20
Objetivos del desempeño laboral .....	25
Características del desempeño laboral .....	26
La Satisfacción del asegurado .....	28
Justificación .....	30
1.1 Problema .....	31
1.1.1 Problema General.....	31
1.1.2 Problemas Específicos .....	31
1.2 Hipótesis .....	32
1.2.1 Hipótesis General.....	32
1.2.2 Hipótesis Específicos .....	32
1.3 Objetivos .....	35
1.3.1 Hipótesis General.....	32
1.3.2 Hipótesis Específicos .....	32



II. MARCO METODOLOGICO.....	36
2.1 Variables .....	36
2.2 Operacionalizacion de Variables .....	36
2.3 Metodología .....	38
2.4 Tipo de Estudio .....	38
2.5 Diseño .....	38
2.6 Población, Muestra y Muestreo .....	39
2.7 Técnica e Instrumento de Datos .....	39
2.8 Método de Análisis de Datos .....	39
III. RESULTADOS.....	40
<u>Tablas y Cuadros</u>	
Tabla N°01: Resultado obtenido en la dimensión N°01.....	40
Cuadro N°01: Resultado obtenido en la dimensión N°01.....	41
Tabla N°02: Resultado obtenido en la dimensión N°02.....	43
Cuadro N°02: Resultado obtenido en la dimensión N°02.....	44
Tabla N°03: Resultado obtenido en la dimensión N°03.....	46
Cuadro N°03: Resultado obtenido en la dimensión N°03.....	47
Tabla N°04: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	49
Cuadro N°04: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	50
Tabla N°05: Resultado obtenido en la dimensión N°05.....	52
Cuadro N°05: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	53
IV. DISCUCION.....	54
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS.....	59

II. MARCO METODOLOGICO.....	36
2.1 Variables .....	36
2.2 Operacionalizacion de Variables .....	36
2.3 Metodología .....	38
2.4 Tipo de Estudio .....	38
2.5 Diseño .....	38
2.6 Población, Muestra y Muestreo .....	39
2.7 Técnica e Instrumento de Datos .....	39
2.8 Método de Análisis de Datos .....	39
III. RESULTADOS.....	40
<u>Tablas y Cuadros</u>	
Tabla N°01: Resultado obtenido en la dimensión N°01.....	40
Cuadro N°01: Resultado obtenido en la dimensión N°01.....	41
Tabla N°02: Resultado obtenido en la dimensión N°02.....	43
Cuadro N°02: Resultado obtenido en la dimensión N°02.....	44
Tabla N°03: Resultado obtenido en la dimensión N°03.....	46
Cuadro N°03: Resultado obtenido en la dimensión N°03.....	47
Tabla N°04: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	49
Cuadro N°04: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	50
Tabla N°05: Resultado obtenido en la dimensión N°05.....	52
Cuadro N°05: Resultado obtenido en la dimensión N°04.....	53
IV. DISCUCION.....	54
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS.....	59

Anexo N°01: Matriz de Consistencia.

Anexo N°02: Instrumento de Recolección de Información.

Anexo N°03: Ficha de validación de juicio de expertos.

Anexo N°04: Programa de Gestión de Personal.

Anexo N°05: Trámites Administrativos.

Anexo N°06: Evidencia Fotográfica.

Anexo N°07: Evidencia de la Capacitación.

## RESUMEN

La presente investigación denominada *“Programa de Gestión de personal para mejorar la calidad de los servicios administrativos y asistenciales que presta el seguro social de salud (Essalud) en la ciudad de Tarapoto-San Martín, 2014”*, es de tipo aplicada, basado en un enfoque cuantitativo, y se desarrolló con la participación de los colaboradores administrativos y asistenciales del centro de salud antes mencionado, para lo cual, se tuvo como objetivo principal, determinar en qué medida el programa de gestión de personal mejoró la calidad de los servicios administrativos y asistenciales que presta el seguro social de salud (Essalud) en la ciudad de Tarapoto, para ello, se realizó la técnica de selección por inclusión, en la que se invitó a todos los colaboradores a participar de las diferentes actividades, en tanto, al presentarse inconvenientes en los horarios para la participación de los colaboradores, se optó por realizar la técnica de selección de exclusión, en donde, se tomó como muestra a 20 colaboradores administrativos y 20 colaboradores asistenciales, a quienes se les aplicó prueba de entrada y salida con el fin de determinar las debilidades que existió en la institución y proponer la aplicación del programa de gestión de personal.

Con la aplicación del Programa de Gestión de Personal, se evidenció una mejora en la calidad del servicio que brinda Essalud, lo que significa que el nivel de desempeño de los colaboradores administrativos, nivel de desempeño de los colaboradores asistenciales, la gestión de quejas y reclamos del asegurados y el nivel de satisfacción del asegurado, se vio mejorado ya que contribuyó a un servicio de calidad, como se muestra en la siguiente descripción.

***Palabras clave:*** *Gestión de personal, calidad de servicios administrativo y asistencial, seguro social*

## **ABSTRACT**

This research entitled "Management Program staff to improve the quality of administrative services provided by the social health insurance (Essalud) in the city of Tarapoto-San Martin" is applied type, based on a quantitative approach, and was developed with the participation of healthcare and administrative staff of the center aforementioned health, for which, the main objective was to determine to what extent the program management staff improved the quality of administrative services provided by the social insurance health (Essalud) in the city of Tarapoto, for this, the technique of choice for inclusion, in which all employees were invited to participate in various activities performed, meanwhile, to be problems in schedules for participation of employees, we chose to make the selection technique of exclusion, where our sample was 20 collaborators whom we applied test input and output in order to determine the weaknesses that existed in the institution and propose implementation of the program management staff.

With the implementation of Personnel Management, showed an improvement in the quality of service provided Essalud, which means that the level of performance of healthcare partners, performance level of administrative employees, the management of complaints and grievances the insured and the level of satisfaction of the insured, was enhanced because it contributed to a quality service, as shown in the following description.