



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia de la gestión sanitaria y el talento humano en la
prestación de los servicios de salud, región Cusco 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Sanz Rozas, Maria (orcid.org/0000-0002-0866-3373)

ASESORES:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A quienes me guían y protegen, aunque no estén ya conmigo.

A mis queridos hijos: Alexandra, Moshe y Brianna por comprender mis tantas ausencias durante este tiempo de mucho esfuerzo, porque cada uno es artífice de este pequeño gran paso, gracias por estar siempre conmigo.

Agradecimiento

A Dios padre eterno, por estar en cada paso pequeño o grande que pueda dar, por su presencia indiscutible. A mi familia, mis padres y hermanos, por estar para mí sin condiciones. Gracias mamá, por motivarme para concluir mis estudios.

Al personal de salud por su colaboración para la culminación de la investigación. A los docentes de la Universidad César Vallejo por compartir sus conocimientos durante este tiempo, de manera especial a los asesores de tesis, por su paciencia y dedicación durante el desarrollo del trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia de la gestión sanitaria y el talento humano en la prestación de los servicios de salud, región Cusco 2023", cuyo autor es SANZ ROZAS MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 Completa 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, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANNY ALBERTO VILLEGAS RIVAS CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 05- 01-2024 08:25:13

Código documento Trilce: TRI - 0715060



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANZ ROZAS MARIA 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: "Influencia de la gestión sanitaria y el talento humano en la prestación de los servicios de salud, región Cusco 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
SANZ ROZAS MARIA DNI: 23965483 ORCID: 0000-0002-0866-3373	Firmado electrónicamente por: MSANZ el 02-01-2024 10:31:38

Código documento Trilce: INV - 1523305

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Caratula	i
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	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	62
IV. CONCLUSIONES	71
V. RECOMENDACIONES	73
VI. PROPUESTA	74
REFERENCIAS	79
ANEXOS	91
	vi

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Explicación de Alfa de Cronbach	29
Tabla 2 Datos estadísticos de fiabilidad de la Gestión Sanitaria	30
Tabla 3 Datos estadísticos de fiabilidad de la Gestión del talento Humano	30
Tabla 4 Datos estadísticos de fiabilidad de la Prestación Servicios de Salud	31
Tabla 5 Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para las variables independientes, GTH, gestión sanitaria y para la variable independiente prestación de servicios de salud	33
Tabla 6 Baremación de las puntuaciones de la GTH	34
Tabla 7 Baremación de las puntuaciones de la gestión sanitaria	35
Tabla 8 Baremación de las puntuaciones de la prestación de SS.SS	35
Tabla 9 Correlación entre gestión sanitaria y prestación de SS.SS región Cusco 2023	53
Tabla 10 Correlación entre la GTH y prestación de servicios de salud, región Cusco 2023	54
Tabla 11 Correlación entre la gestión sanitaria, GTH y la dimensión fiabilidad de la variable prestación de servicios de salud, región Cusco 2023	55
Tabla 12 Correlación entre la gestión sanitaria, GTH y la dimensión capacidad de respuesta de la variable prestación de SS.SS, región Cusco 2023	56
Tabla 13 Correlación entre la gestión sanitaria, GTH y la dimensión seguridad de la variable prestación de servicios de salud, región Cusco 2023.	58
Tabla 14 Correlación entre la gestión sanitaria, GTH y la dimensión empatía de la variable prestación de servicios de SS.SS, región Cusco 2023.	59
Tabla 15 Correlación entre gestión sanitaria, la GTH y la dimensión de los aspectos tangibles de la variable prestación de servicios de salud, región Cusco 2023.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Opinión de los trabajadores sobre la GTH	36
Figura 2 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión reclutamiento de la variable independiente N°1 GTH	37
Figura 3 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión selección de la variable independiente N°1 GTH	38
Figura 4 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión capacitación de la variable independiente N°1 GTH	39
Figura 5 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión recompensa de la variable independiente N°1 GTH	40
Figura 6 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión evaluación de desempeño de la variable independiente N°1 GTH	41
Figura 7 Opinión de los trabajadores sobre la gestión sanitaria	42
Figura 8 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión planificación de la variable independiente N°2 gestión sanitaria	43
Figura 9 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión organización de la variable independiente N°2 gestión sanitaria	44
Figura 10 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión dirección de la variable independiente N°2 gestión sanitaria	45
Figura 11 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión control de la variable independiente N°2 gestión sanitaria	46
Figura 12 Opinión de los trabajadores sobre la prestación de servicios de salud	47
Figura 13 Opinión de los trabajadores: dimensión fiabilidad de la variable dependiente prestación de SS.SS	48
Figura 14 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión capacidad de respuesta de la variable dependiente prestación de SS.SS	49
Figura 15 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión seguridad de la variable dependiente prestación de SS.SS	50

Figura 16 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión empatía de la variable dependiente prestación de SS.SS 51

Figura 17 Opinión de los trabajadores sobre la dimensión tangibles de la variable dependiente prestación de SS.SS 52

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la influencia de la gestión sanitaria y el talento humano en la prestación de los servicios de salud, región Cusco, 2023. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, correlacional explicativo, se trabajó con una muestra de 60 trabajadores de salud, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, en el cual se consignó preguntas con escala tipo Likert que fue sometido a una validación por cinco expertos, el rango de confiabilidad que se obtuvo según Alfa de Cronbach fue excelente para las tres variables (0.935, 0.786, 0.979). Para los resultados se utilizó SPSS 27, evidenciándose que el 78.3% de trabajadores consideran que la gestión sanitaria es regular y 21.7% que es malo. Para la gestión del talento humano 76.7% consideran que es regular y 20 % que es malo. Para la prestación de servicios de salud 86.7% señaló que es regular y 11.7% dijo que es malo. Concluyéndose que tanto la gestión sanitaria como la gestión del talento humano influyen significativamente en la prestación de servicios de salud, región Cusco 2023.

Palabras clave: Gestión, servicios de salud, capital humano, gestión del personal.

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the influence of health management and human talent in the provision of health services, in the region Cusco, 2023. Research with a quantitative approach, basic, non-experimental, explanatory correlational, was carried out with a sample of 60 health workers, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, in which questions with a Likert-type scale were recorded that were subjected to validation by five experts, the reliability range that was obtained according to Alpha Cronbach was excellent for all three variables (0.935, 0.786, 0.979). SPSS 27 was used for the results, showing that 78.3% of workers consider that health management is regular and 21.7% consider it bad. For human talent management, 76.7% consider it to be average and 20% consider it to be bad. For the provision of health services, 86.7% indicated that it is regular and 11.7% said that it is bad. Concluding that both health management and human talent management significantly influence the provision of health services, in the region Cusco 2023.

Keywords: Management, health services, human capital, personnel management.