



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal
Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Lenin Eusebio García Sinti

ASESOR:

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017



Mg. Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardales
Secretario



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida guiándome por en el buen camino y protegiéndome permitiéndome llegar hasta este momento, dándome salud y fuerzas necesarias para todo momento.

.

A mis padres James y Lola, y mi hermano Martin por brindarme el apoyo incondicional y el haberme enseñado a ser perseverante y luchador para llegar mis objetivos. A mi esposa Rosa, por su paciencia y fortaleza que me transmite todos los días.

AGRADECIMIENTO

Al personal administrativo y asistencial del Hospital II-2 Tarapoto, por permitir la participación de mi investigación y brindarme las facilidades con la información que me era necesaria.

Al excelente equipo de trabajo que conforma la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a los docentes por su valioso apoyo y motivación en toda esta etapa de estudios de la maestría.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lenin Eusebio García Sinti, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 71258858 con la tesis titulada "**Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017**". 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 a 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 que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 28 de junio de 2017



Lenin Eusebio García Sinti

DNI 71258858

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. 2017”, con la finalidad de relacionar la gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto; este trabajo de investigación presenta 7 capítulos:

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos la problemática de la gestión de Recursos Humanos con relación a la Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto. Seguidamente se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y regional que nos dio soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación así como las teorías de autores relacionados al tema de investigación. La formulación del problema después de analizar la base teórica nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de estudio, las variables, la población muestra de estudio así como el muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplica y explica la estadística y gráficos del caso para tener resultados de las encuestas realizadas por cada una de las variables. En el Capítulo IV Discusión se valida las teorías confrontadas con autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones en los capítulos V y VI respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se enumera los autores que se utilizaron en la presente investigación.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, hago llegar a ustedes el presente trabajo de investigación.

Lenin Eusebio García Sinti

ÍNDICE GENERAL

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	viii
Índice de gráficos	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
II. METODO	33
2.1. Diseño de Investigación	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	45
VIII. ANEXOS	48
Matriz de Consistencia	
Instrumentos	
Ficha de Validación	
Carta de autorización	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Nivel de la gestión de los recursos humanos del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017.	37
Tabla N° 02: Nivel de calidad del servicio del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017.	38
Tabla N° 03: Tabla de contingencia entre las variables	39
Tabla N° 04: Resultados de la prueba Chí cuadrado.	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Nivel de la gestión de los recursos humanos del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017 (%).	37
Gráfico N° 02: Nivel de calidad del servicio del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017 (%).	38
Gráfico N° 03: Zona de decisión Chí cuadrado.	40

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto en el periodo de año 2017; la hipótesis general es asumida como una relación directa y significativa entre las variables; para ello se obtuvo una muestra representativa de 70 colaboradores a través de un muestro probabilístico; el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional.

Para la obtención de los datos se construyó dos cuestionarios que fueron validados por expertos como también se realizó el análisis de confiabilidad para luego aplicarlos a los colaboradores de la muestra de estudio; para el resumen de los datos se trabajó con la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS; las descripciones de las variables se dieron a conocer por medio de tablas y gráficos estadísticos y para la prueba de correlación se aplicó la prueba de independencia Chí cuadrado al 95% de confianza.

El Nivel de la gestión de los recursos humanos del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017, tuvo mayor impacto en la escala “Regular” con un 50% y la mayor concentración de respuesta por parte de los trabajadores encuestados sobre el nivel de calidad de servicio del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017 se encontró en la escala “Malo” con un 27%. Se llegó a determinar la relación significativa entre El Nivel de la gestión de los recursos humanos del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017 y el nivel de calidad de servicio del personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto periodo 2017.

Palabras clave: Gestión de los recursos humanos; Calidad de servicio.

ABSTRACT

The following research work had as main objective to determine the relationship between the Human Resources Management and the Quality of the Service of the Administrative Staff and Assistance of the Hospital II-2 Tarapoto in the period of year 2017; The general hypothesis is assumed as a direct and significant relationship between the variables; For this, a representative sample of 70 collaborators was obtained through a probabilistic sampling; The type of study was non-experimental with descriptive correlational design.

To obtain the data, two questionnaires were constructed that were validated by experts, as well as the reliability analysis and then applied to the collaborators of the study sample; For the summary of the data was worked with the Excel spreadsheet and the SPSS statistical program; Descriptions of the variables were made available through statistical tables and graphs, and the test for independence was applied to the 95% confidence interval for the correlation test.

The level of human resources management of the Administrative and Hospital staff of the Tarapoto II-2 Hospital in 2017 had a greater impact on the "Regular" scale with 50% and the greater concentration of response by the workers surveyed on the level of quality of the service of the Administrative and Hospital staff of the Hospital II-2 Tarapoto period 2017 was found in the "Malo" scale with 27%. It was determined the significant relationship between the level of the human resources management of the Administrative and Hospital staff of the Hospital II-2 Tarapoto period 2017 and the level of quality of the service of the Administrative and Assistance staff of the Hospital II-2 Tarapoto period 2017 .

Key words: Management of human resources; Quality of service.