



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Las competencias laborales y su relación con la calidad  
de atención del personal de nutrición del Hospital María  
Auxiliadora-Lima- 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Oscar Jhonny Bravo Chávez

**ASESOR:**

Dr. Efraín Gómez Briceño

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERU – 2015**

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra  
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Secretario

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mis padres, quienes impulsan día a día mi desarrollo profesional.

A mi esposa Mayra y mis hijos Valentino y Giuseppe, por su apoyo y paciencia, que me sirvió de apoyo constante para concluir este reto.

A mis hermanos, amigos y colegas, la base para seguir estudiado; a quienes les deseo éxitos profesionales.

## **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo, por su iniciativa en brindar programas acorde a la realidad del país, dando los conocimientos a los gestores para el cambio, y de esta forma promover el desarrollo profesional de todos en esta casa de estudios.

A todos los docentes por su cátedra y experiencia, que contribuyeron para la realización del trabajo, y a mi asesor por su tiempo y amistad

A todos los amigos participantes en esta investigación, en especial a mi grupo de trabajo ya que sin ellos no hubiera sido posible lograrlo.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Oscar Jhonny Bravo Chávez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI. 10018402, con la tesis titulada “Las competencias laborales y la calidad en la atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora 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 consiguiente los resultados que se presentan 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 (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 20 de Diciembre de 2014

Firma.....  
Oscar Jhonny Bravo Chávez  
DNI: 10018402

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora, Lima- 2014”, con la finalidad de Determinar la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora – Lima - 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El documento consta de tres capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos, el marco teórico que sustenta la investigación. El segundo Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo está referido a los Resultados estadísticos a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Oscar Jhonny Bravo Chávez

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstratc	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco Teórico	19
1.2.1 Evolución de competencia	19
1.2.2 Competencia laboral	20
1.2.3 Calidad de servicio	32
1.2.4 Definición conceptual de términos	44
1.3. Justificación	45
1.4. Problema	47
1.4.1 Realidad problemática	47
1.4.2 Problema general	53
1.4.2 Problemas específicos	53
1.5. Hipótesis	53
1.5.1 Hipótesis general	53
1.5.2 Hipótesis específicas	53
1.6. Objetivos	54
1.6.1. Objetivo General	54
1.6.2. Objetivos Específicos	54

II. MARCO METODOLOGICO	
2.1. Variables	57
2.1.1. Competencias laborales	57
2.1.2. Calidad de atención	58
2.2. Metodología	59
2.2.1. Tipo de estudio	60
2.2.2. Diseño	60
2.3 Población, muestra y muestreo	61
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.4.1 Instrumentos de investigación	62
2.5. Métodos de análisis de datos	64
III. RESULTADOS	
3.1. Descripción	66
3.1.1 De la hipótesis general	66
3.1.2 De la hipótesis específica	67
3.2. Prueba de hipótesis	75
3.2.1 De la hipótesis general	75
3.2.2 De la hipótesis específica	76
IV. DISCUSIÓN	84
V CONCLUSIONES	88
VI RECOMENDACIONES	91
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	92
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	96
Anexo 2 Certificado de validez-Juicio de expertos	100
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos	102
Anexo 4 Base de datos-confiabilidad	104
Anexo 5 Resultado de confiabilidad	106
Anexo 6 Base de datos-muestra	108
Anexo 7 Prueba de normalidad	113
Anexo 8 Consentimiento	115



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las Competencias Laborales genéricas	58
Tabla 2: Operacionalización de Calidad en la atención.	59
Tabla 3: Competencias laborales y Calidad en la atención del personal de nutrición.	66
Tabla 4: Compromiso Ético y Calidad en la atención del personal de nutrición.	67
Tabla 5: Respeto por la vida, la persona y el medio ambiente y Calidad en la atención del personal de nutrición.	69
Tabla 6: Comunicación en base a interculturalidad y Calidad en la atención del personal de nutrición.	70
Tabla 7: Trabajo en equipo y Calidad en la atención del personal de nutrición.	71
Tabla 8: Capacidad de organización y Calidad en la atención del personal de nutrición.	73
Tabla 9: Solución de problemas y Calidad en la atención del personal de nutrición.	74
Tabla 10: Correlaciones variables: Competencias Laborales y Calidad en la atención.	76
Tabla 11: Correlaciones variables: Compromiso Ético y Calidad en la atención.	77
Tabla 12: Correlaciones variables: Respeto por la vida, las personas y el medio ambiente y Calidad en la atención.	78
Tabla 13: Correlaciones variables: Comunicación en base a interculturalidad y Calidad en la atención.	79
Tabla 14: Correlaciones variables: Trabajo en equipo y Calidad en la atención.	80
Tabla 15: Correlaciones variables: Capacidad de organización y planificación y Calidad en la atención.	82
Tabla 16: Correlaciones variables: Solución de problemas y Calidad en la atención.	83

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Modelo de iceberg de Spencer y Spencer	24
Figura 2: Competencias Laborales genéricas del sector salud	27
Figura 3: Nivel de satisfacción a usuarios de consulta externa a nivel nacional.	50
Figura 4: Competencias laborales y Calidad en la atención del personal de nutrición.	67
Figura 5: Compromiso ético y Calidad en la atención del personal de nutrición.	68
Figura 6: Respeto por la vida, la persona y el medio ambiente y Calidad en la atención del personal de nutrición.	69
Figura 7: Comunicación en base a interculturalidad y Calidad en la atención del personal de nutrición.	71
Figura 8: Trabajo en equipo y Calidad en la atención del personal de nutrición.	72
Figura 9: Capacidad de organización y Calidad en la atención del personal de nutrición.	73
Figura 10: Solución de problemas y Calidad en la atención en el servicio de alimentación.	75

## Resumen

El objetivo de la investigación consistió en Determinar la relación entre las competencias laborales y calidad de atención, de los usuarios del comedor central del Hospital María Auxiliadora, el estudio se llevó a cabo en el enfoque cuantitativo en el tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario empleando las variables en mención.

El estudio refleja, que competencias laborales deben de ser desarrolladas por los trabajadores del ministerio de salud basado a la reforma de salud, para lo cual los instrumentos de recolección de datos constituyeron un elemento esencial para el análisis de las percepciones, de modo tal que se pueda contribuir en el proceso de mejoramiento en la atención y el crecimiento del hospital en el marco de la calidad en salud. El instrumento fue aplicado a 214 usuarios y estuvo constituido por 38 preguntas con la escala tipo Likert (excelente, bueno, regular, malo, deficiente); a través de la aplicación del cuestionario en sus distintas dimensiones, los resultados se presentaron gráficamente y textualmente, mediante el Spss versión 20.

La investigación concluye que existe relación significativa entre las competencias laborales y la calidad en la atención del personal de nutrición del Hospital Maria Auxiliadora-Lima-2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación mediante el Alfa de Cronbach de .869, lo que represente un nivel de correlación alta.

**Palabras Clave:** Competencias Laborales – Calidad de servicio

## **Abstract**

The aim of the research was to determine the relationship between labor skills and quality of care, users of the central room of Mary Help Hospital, the study was conducted in the quantitative approach in the type of descriptive research of non-experimental design transversal descriptive correlational, in which a questionnaire was administered using the variables in question.

The study shows that job skills must be developed by the ministry of health workers based on health reform, for which the data collection instruments constituted an essential element analysis of perceptions, so that is can contribute to the process of improving care and hospital growth under health quality. The instrument was applied to 214 users and consisted of 38 questions with Likert (excellent, good, fair, poor, poor) type scale; through the application of the questionnaire in its various dimensions, results are presented graphically and textually, using SPSS version 20.

The research concludes that there is significant relationship between job skills and quality of care staff nutrition Mary Help-Lima-2014 Hospital; having determined a correlation coefficient using the Cronbach's alpha of 0.869, which represents a high level of correlation.

**Keywords:** Labor Skills - Quality of Service