



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por competencias y calidad de servicio en la Dirección
de Redes Integradas de Salud Lima Norte Independencia, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Espinoza Ramos, Rodolfo Sebastian (ORCID: 0000-0002-9719-7529)

ASESOR:

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres quienes con su amor y apoyo incondicional han permitido velar por mi bienestar y educación en todo momento, gracias por confiar en mí y hacer posible este sueño hecho realidad, a mi hermana por siempre estar presente y darme el apoyo moral en esta etapa de mi formación académica.

Agradecimiento

A Dios por haber permitido llegar a este momento tan especial de mi vida, a mi familia por la motivación y fuerza que me brindan en el día a día, a mis maestros por sus enseñanzas durante mi formación académica.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variable y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad (autor)	
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (asesor)	
Anexo 3: Acta de sustentación de tesis	
Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio	
Anexo 5: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 7: Evidencia de recojo de información -cuestionario	
Anexo 8: Matriz de validación de instrumento de obtención de datos	
Anexo 9: resultados de la prueba piloto	
Anexo 10: Declaratoria de consentimiento Informado	

Anexo 11: Porcentaje de similitud Turnitin

Anexo 12: Boleta de carpeta de titulación.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....	17
TABLA 2.....	18
TABLA 3.....	19
TABLA 4.....	20
TABLA 5.....	21
TABLA 6.....	22
TABLA 7.....	23
TABLA 8.....	24
TABLA 9.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 10.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 11.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 12.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 13.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 14.....	Error! Bookmark not defined.
TABLA 15	43
TABLA 16	52
TABLA 17	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1.....	17
Figura 2.....	18
Figura 3.....	19
Figura 4.....	20
Figura 5	21
Figura 6	22
Figura 7.....	23
Figura 8.....	24

RESUMEN

La presente investigación se titula: gestión por competencias y calidad de servicio en la dirección de redes integradas de salud de Lima norte, independencia, 2020, ha tenido como objetivo principal determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de la dirección de redes de salud Lima norte independencia, 2020.

Se tomo como referencia a diversos autores que hacen mención de las variables de estudio en cuál se toma como base a los argumentos sólidos de los investigadores, en donde nos muestra diferentes tipos de enfoque y métodos empleados y otros elementos de importancia.

La investigación es de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la muestra ha estado conformado por los trabajadores de la institución DIRIS Lima norte, se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumentó un cuestionario en donde se recogerá la información obtenida, en donde se plasmará en software del SPSS 25 en donde se determinará las acciones de aquellos análisis.

PALABRAS CLAVE: Gestión por competencias, calidad de servicio, habilidades

ABSTRACT

This research is entitled: Management by competencies and quality of service in the management of integrated health networks in northern Lima, independence, 2020, whose main objective has been to determine the relationship of management by competences with the quality of service of the management of health networks North Lima independence, 2020.

Various authors who refer to the study variables were taken as a reference, which is taken as a basis for the solid arguments of the researchers, where it shows us different types of approach and methods used and other elements of importance.

The research is descriptive level, with a quantitative approach and non-experimental design, the sample has been made up of workers from the DIRIS Lima Norte institution, the survey technique will be applied and a questionnaire where the information obtained will be collected , where it will be reflected in SPSS 25 software where the actions of those analyzes will be determined.

Keywords: Management by competences, quality of service, skills