



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y calidad del servicio en
el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo,
2016”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Aurora Urquía Reina

ASESOR:

Dra. Alfaro Mendives, Karen

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dra. Gliria Méndez LLizarbe

Presidente

Secretario

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

Vocal

Dra. Alfaro Mendives, Karen

Dedicatoria

A Dios, como ser Supremo Creador nuestro, por habernos dado fuerzas, inteligencia, paciencia y ser nuestra guía en nuestra vida cada día, a nuestra familia y amigos por sus consejos y a todos los que nos apoyaron para la culminación de nuestra tesis.

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Karen Alfaro Mendives, por su esfuerzo y dedicación, su manera de trabajar sus conocimientos, su paciencia sus orientaciones, su persistencia, y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Inculcando en mí un espíritu de rigor académico y responsabilidad, que son indispensables para una buena formación completa. A mi familia, amigos (as) compañeros, y el personal del Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Aurora Urquía Reina estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 33401437, con la tesis titulado “Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis pertenece a 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 auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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), auto plagio (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.

Lima, 03 de Setiembre 2016

Firma.....

Aurora Urquía Reina

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada “Gestión de talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, año 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos los cuales detallo a continuación I: se describe introducción, antecedentes, fundamentación científica, justificación, la problemática, justificación, hipótesis y los objetivos a lograr en el desarrollo de la investigación; II: marco metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de investigación, diseño, se identifica a la población de estudio, muestra y muestreo, se consideran las técnicas de recolección de datos, valides y confiabilidad , estudio piloto ,los métodos de análisis e interpretación de datos y el procesamiento de la información y aspectos éticos; III: se describen resultados obtenidos y se contrastan las hipótesis, utilizando la estadística descriptiva e inferencial respectivamente; IV: se discuten los resultados en función a los antecedentes encontrados; V: se presentan las conclusiones en estrecha relación a los problemas, objetivos e hipótesis planteadas; VI: se consideran recomendaciones; VII: referencias bibliográficas, y VIII: anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora.

Contenido

<i>Página</i>	<i>i</i>
<i>Página del Jurado</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Presentación</i>	<i>vi</i>
<i>Resumen</i>	<i>xii</i>
<i>Abstract</i>	<i>xiii</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>14</i>
<i>1.1 Antecedentes</i>	<i>16</i>
1.1.1 Antecedentes nacionales	16
1.1.2 Antecedentes internacionales	19
<i>1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística</i>	<i>20</i>
1.2.1 Gestión del talento humano	21
1.2.2 Calidad de servicio	23
<i>1.3 Justificación</i>	<i>34</i>
1.3.1 Aporte teórico	34
1.3.2 Aporte práctico	35
1.3.3 Aporte social	35
1.3.4 Aporte metodológico	36
<i>1.4 Problema</i>	<i>36</i>
1.4.1 Problema general	38
1.4.2 Problemas específicos	38
<i>1.5 Hipótesis</i>	<i>39</i>
1.5.1 Hipótesis general	40
1.5. 2 Hipótesis específicos	40
<i>1.6 Objetivos</i>	<i>40</i>
1.6.1 Objetivo general:	41
1.6.2 Objetivos específicos:	41

II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño de investigación	50
2.6 Población, muestra y muestreo	52
2.6.1 Población:	53
2.6.2 Muestra:	54
2.6.3 Muestreo:	57
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.7.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos	64
2.7.2 Estudio piloto	70
2.8 Métodos de análisis e interpretación de datos	70
2.9 Aspectos éticos	71
III. RESULTADOS	73
3.1 Presentación de resultados descriptivos	74
3.1.1 Gestión del talento humano	74
3.1.2 Calidad de servicio	76
3.2 Contrastación de la hipótesis	77
IV. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS	93
VIII. APÉNDICE	100
Apéndice A.- Artículo científico	101
Apéndice B.- Matriz de consistencia	130
Apéndice C.- Instrumento gestión del talento humano	134
Apéndice D. Certificado de validez del instrumento gestión del talento humano	135
Apéndice E. - Instrumento de calidad de servicio (Expectativas)	139

Apéndice F. - Instrumento de calidad de servicio (Percepciones)	140
Apéndice G.- Certificado de validez del instrumento calidad de servicio	141
<i>Apéndice H.- Resolución de validación del instrumento calidad de servicio</i>	<i>145</i>
Apéndice I.- Carta de consentimiento para aplicación del instrumento en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir	147
Apéndice J.- Base de datos prueba piloto del instrumento gestión del talento humano	148
Apéndice K. - Base de datos del instrumento gestión del talento humano	149
Apéndice L.- Base de datos prueba piloto del instrumento calidad de servicio	151
Apéndice LL.- Base de Datos del instrumento calidad de servicio	152

Lista de tablas	155
Tabla 1.- Operacionalización de las variables 1 Gestión del talento humano	155
Tabla 2.- Operacionalización de la variable 2: Calidad de Servicio	156
Tabla 3.Calculo del tamaño de la muestra.	157
Tabla 4.- Instrumento (Cuestionario)	157
Tabla 5.- Población muestra (Muestreo aleatorio simple)	158
Tabla 6.- Baremo del cuestionario para medir la gestión del talento humano	163
Tabla 7.- Baremo del cuestionario para medir la calidad de servicio	163
Tabla 8. Validez del instrumento que mide la gestión del talento humano	164
Tabla 9.- Validez del instrumento que mide la calidad de servicio	164
Tabla10.- Confiabilidad Alfa de Cronbach gestión del talento humano	165
Tabla 11.- Confiabilidad Alfa de Cronbach calidad de servicio	167
Tabla 12.- Distribución de niveles: gestión del talento humano	170
Tabla 13.Distribución de niveles sobre la calidad de servicio.	171
Tabla 14. Relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio.	172
Tabla 15. Relación entre gestión del talento humano y la dimensión expectativas.	173
Tabla 16.- Relación entre gestión del talento humano y la dimensión percepciones	174

<i>Lista de figuras</i>	175
Figura 1. Ciclo de deming: pag.24	175
Figura 2. Niveles de Gestión del talento humano	175
Figura 3.- Niveles de calidad de servicio	176
Figura 4.- Relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio	177
Figura 5.- Relación entre gestión del talento humano y la dimensión expectativas	178
Figura 6.- Relación entre gestión del talento humano y la dimensión percepciones	179

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir. Lima 2016, tuvo como objetivo de determinar la relación existente entre, gestión del talento humano y calidad de servicio que permite comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio a los usuarios del Aseguramiento Universal en Salud (AUS). El método aplicado en la investigación corresponde al tipo de estudio: cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño no experimental, de corte transversal.

El muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple, para efectos el mismo, se utilizó para estudiar la variable calidad de servicio, con el instrumento SERVQUAL, esta encuesta fue modificada para los establecimientos de salud, validado y modificado para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud del Perú, evalúa la calidad de atención en consulta externa percibida por los usuarios, este instrumento consta de 2 dimensiones : expectativas y percepciones, para la variable gestión del talento humano se utilizó el cuestionario en escala de Likert. Consta de tres dimensiones evaluación del desempeño, gestión por competencias, y gestión del cambio.

Como resultado final se concluyó que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir, Surquillo. Coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000<0,01$).

Palabras Clave: Gestión, Talento humano, Calidad, Servicio

Abstract

The present research work is titled Management of Human Talent and service quality of the Health Center called Villa Victoria Porvenir, Lima 1016. Its aim was to determine the relation between Management of Human Talent and Service Quality that helps to understand the performance of variables come with the progress of quality service from Universal Health Assurance users.

The method used in this research was quantitative, descriptive and correlational of non-experimental design of cross-section. The simple was the simple random probability form; it was used to study the service quality variable with the SERVQUAL (survey) instrument. This instrument was validated and modified to Health Centers by Peru Health Center. It assess the external service quality notice by the users. This instrument has two dimensions like expectations and perceptions and the survey of Linkert scales was used the Management of Human Talent variable. It has three dimensions: performance evaluation, management by competitions and change management.

As conclusions, there is a direct and significance relation between management of Human Talent and service quality in the health center called Villa Victoria Porvenir, Surquillo. Spearman coefficient ($r = 0,978$) and ($P = 0,000 < 0, 01$).

Keywords: Management, Human Talent, Quality, service