



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ATENCIÓN AL
USUARIO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP,
SEDE PROVINCIA SAN MARTÍN, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. ROJAS HERRERA ROSBITH

ASESOR

Mg. Alfonso Isuiza Pérez


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

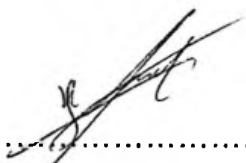
TARAPOTO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Presidente



.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está especialmente en primer lugar a Dios nuestro Padre Celestial y en segundo lugar, dedicada al sacrificio y el esfuerzo de mis padres y hermanos por darme el apoyo para desarrollarme como persona productiva.

A quienes sin escatimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme.

Quienes con su confianza, cariño y apoyo me han convertido en persona de provecho, ayudándome al logro de una meta más: Mi Grado de Magister.

Con cariño respeto y admiración dedico a los profesores quienes me compartieron conocimientos en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a Dios por darme una familia hermosa, unos amigos inolvidables y una vida llena de momentos especiales. A la Universidad Cesar Vallejo y al equipo de trabajo que conforman la Escuela de Postgrado, por su valioso apoyo y motivación en toda esta etapa de estudios de la maestría, y un especial agradecimiento a la Dra. Orfelina Valera por forjarnos a seguir adelante.

Al Dr. César Acuña Peralta y la MBA. María Armas Zavaleta por brindarme las facilidades y beneficios para estudiar el programa de maestría , a mi asesor Mg. Alfonso Isuiza Perez por su valioso apoyo, así como a todos los docentes que formaron parte de mi proceso de formación en mis estudios de maestría.

A mis padres por la oportunidad que me brindaron y la confianza que depositaron en mí. Y a todas las personas que hicieron posible ésta decisión que ahora es un presente, mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosbith Rojas Herrera estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42986760, respectivamente, con la tesis titulada “Gestión del Talento Humano y Atención al Usuario de los Trabajadores de la SUNARP, sede provincia de San Martín, 2015”.

Declaro juramente que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido plagiada, 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.

Tarapoto, Marzo del 2016.



Br. Rosbith Rojas Herrera
DNI 42986760

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del talento Humano y Atención al Usuario de los Trabajadores de la SUNARP, sede Provincia de San Martín, 2015”, con la finalidad de establecer la relación entre la Gestión del Talento Humano de los trabajadores con la atención al usuario de la SUNARP, sede Provincia de San Martín, 2015, todo ello con el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de que con la presente investigación obtener el grado de magíster en Gestión Pública, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Agradezco su atención.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

1. PÁGINA DEL JURADO	ii
2. DEDICATORIA.....	iii
3. AGRADECIMIENTO	iv
4. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
5. PRESENTACIÓN.....	vi
6. ÍNDICE GENERAL	vii
7. INDICE DE TABLAS.....	ix
8. ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
9. RESUMEN	xi
10. ABSTRACT	xii
11. I.INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	22
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación del Estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos.....	34
II.MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, Operacionalización.	35
2.3. Operacionalización de variables.....	36
2.4. Metodología	36
2.5. Tipos de estudio	37
2.6. Población y muestra.	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos.....	39

III.RESULTADOS	40
3.1.Características de la gestión del Talento Humano de los trabajadores de la SUNARP sede Provincia de San Martín – Perú, desde la percepción del usuario.	40
3.2.Características de la atención al usuario de la SUNARP sede Provincia de San Martín – Perú. ...	44
3.3.Relación entre la Gestión del Talento Humano y la atención al usuario de los trabajadores de la SUNARP sede provincia de San Martín, 2015.	48
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIA.....	54
ANEXOS	56

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	40
TABLA 2: HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	41
TABLA 3: CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	42
TABLA 4: ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	43
TABLA 5: TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	44
TABLA 6: ORIENTACIÓN DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	45
TABLA 7: EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	46
TABLA 8: RESULTADOS DE LA CORRELACIÓN DE PEARSON.	49
TABLA 9: ANÁLISIS DE VARIANZA DEL MODELO.	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	40
GRÁFICO 2: HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	41
GRÁFICO 3: CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	42
GRÁFICO 4: ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	43
GRÁFICO 5: TIEMPO DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	45
GRÁFICO 6: ORIENTACIÓN DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	46
GRÁFICO 7: EMPATÍA DE LOS TRABAJADORES DE LA SUNARP, DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.	47
GRÁFICO 8: GRÁFICO DE DESPERSIÓN ENTRE LAS VARIABLES, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DEL USUARIO.	48

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la Gestión del Talento Humano de los trabajadores con la atención al usuario de la SUNARP sede provincia de San Martín – Perú, para ello se obtuvo una muestra representativa de 50 usuarios con un muestreo de tipo no Probabilístico por conveniencia, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la prueba de correlación se usó la prueba de Pearson con un 95% de confianza, a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21.

Los resultados obtenidos muestran que existe relación entre la Gestión del Talento Humano de los trabajadores con la atención al usuario de la SUNARP sede Provincia de San Martín – Perú con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson fue de $r = 0.969$, lo que indica que existe una alta correlación entre las variables, y el coeficiente de determinación (0.939), nos explica que aproximadamente el 94% de la atención del usuario se da por la gestión del talento humano de los trabajadores de la SUNARP.

Se llegó a la conclusión que la característica valorativa de las dimensiones de la gestión del Talento Humano de los trabajadores de la SUNARP sede Provincia de San Martín – Perú fue “Bueno”, porque indicamos que al Usuario se le deje expresar sus sentimientos y dudas, escuchándolo con atención, poniéndonos en su lugar pensando en cómo le podemos ayudar, para así lograr una solución consensuada.

Palabras Claves : Talento humano , atención al usuario.

ABSTRACT

The following research main objective was to establish the relationship between Human Resource Management workers with attention to user SUNARP headquarters province of San Martin - Peru, for this a representative sample of 50 users was obtained with sampling non-probabilistic for convenience, the study design was descriptive correlational. The data were processed and analyzed electronically, classified and systematized according to the dimensions of the variables and then presented by statistical tables and graphs, and correlation test Pearson's test was used with 95% confidence, to through the spreadsheet Microsoft Excel and SPSS VER. 21.

The results show that there is a relationship between Human Resource Management workers with attention to user SUNARP headquarters Province of San Martin - Peru with 95% confidence, the coefficient of linear Pearson correlation was $r = 0.969$, indicating that there is a high correlation between variables, and the coefficient of determination (0.939), explains that approximately 94% of user attention given by the management of human talent SUNARP workers.

It was concluded that the valuation feature dimensions of human talent management workers SUNARP headquarters Province of San Martin - Peru was "Good" because indicate that the user will let express their feelings and doubts, listening carefully, putting in place thinking about how we can help in order to achieve a consensual solution.

Keywords: Human talent; User Support.