



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en el
gobierno regional de Tumbes**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Bayona Ramírez Cinthia Milagros (ORCID: 0000-0002-8506-5991)

ASESOR:

Dr. Alarcón Díaz Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis hijas Genezis Nazaret y Adriana Patricia, a mis padres Jose y Cecilia por ser mi motivo que inspira a seguir adelante y finalizar con victoria mi tesis.

Cinthia Milagros.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a DIOS por darme la oportunidad de lograr mis sueños, a mi Asesor Dr. Orlando Alarcón Díaz por la paciencia y dedicación de enseñanza.

Cinthia Milagros.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
Diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
Muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Identificación del nivel de desarrollo de la gestión del talento humano ..	15
Tabla 2. Identificación del nivel de desarrollo de la calidad del servicio	16
Tabla 3. Análisis de los resultados	17
Tabla 4. Prueba de normalidad	18
Tabla 5. Prueba de hipótesis.....	18

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el gobierno regional de Tumbes, la investigación con un tipo de estudio básico, con un diseño no experimental correlacional. Se trabajó con un grupo representativo con una muestra integrado por 119 trabajadores; a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, relacionados con la selección del personal, Gestión del Talento Humano y calidad del servicio, cuya validez se comprobó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach alrededor de 0.901, establecido un alto de nivel de fiabilidad. Los resultados comprenden un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del proceso se realizó el análisis, interpretación y discusión de los resultados. Así mismo se determinó a través de los resultados obtenidos, que es necesario fortalecer el nivel de desarrollo de gestión del talento humano y calidad del servicio en el Gobierno Regional.

Palabras Clave: Gestión, talento, humano, calidad, servicio

ABSTRACT

The present research paper was generally aimed, to determine the level of relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in the regional government of Tumbes, qualitative focus research, with a basic type of study, with a non-experimental correlational design. A representative group is worked with a sample of 119 workers; to whom a questionnaire consisting of 40 items was applied, related to the selection of staff, Management of Human Talent and quality of service, whose validity was verified through expert judgement and reliability through the Alfa de Cronbach around 0.901, established a high level of reliability. The results comprise a set of analyses of variables, dimensions, and indicators that reflect the existing relationship level. After the process, the analysis, interpretation and discussion of the results was carried out. It was also determined through the results obtained, which need to strengthen the level of development of human talent management and quality of service in the Regional Government.

Keywords: Human Talent Management, Quality of Service, Personnel