



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y el servicio consular que
brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Leslie Beissette León Luque

ASESOR:

Mag. Milagritos Rodríguez Rojas

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a todas las personas que me valoran, me estiman y creen en mi talento, de manera especial a mi familia.

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a Dios por acompañarme, iluminarme, protegerme y guiarme durante todo este tiempo de mi vida.

A mi familia querida, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo que escribía esta tesis.

A mi gran amigo y profesor el doctor Remigio Aparicio Rojas Espinoza, quien me apoyó y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

Finalmente, y no siendo menos importante, muchísimas gracias al Ministerio de Relaciones Exteriores por las facilidades brindadas para el desarrollo de esta investigación, a sus funcionarios diplomáticos y personal administrativo quienes inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Leslie Beissette León Luque, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46693780, con la tesis titulada “Gestión del talento humano y el servicio consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, 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 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.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores y 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, 27 de Septiembre de 2014.

LESLIE BEISSETTE LEÓN LUQUE

DNI N° 46693780

Presentación

Me es grato dirigirme a ustedes Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Postgrado, con el propósito de efectuar la presentación de este trabajo de investigación, que tiene por título “La gestión del talento humano y el servicio consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014”, con el fin de optar el Grado de Magíster en Gestión Pública.

La presente Tesis se encuentra delimitado en cuatro capítulos, desarrollados de la siguiente forma: Capítulo I “El Problema de Investigación”, se presenta la descripción del tema, la formulación de los problemas, los objetivos que se busca, la justificación del trabajo, sus limitaciones, relevancia y contribución. En el Capítulo II “Marco Teórico” se desarrolla las dos variables de estudio y su análisis respecto a las posiciones doctrinarias involucradas en el problema propuesto. Asimismo, en el Capítulo III “Marco Metodológico”, se presenta las hipótesis y operacionalización de las variables, la metodología utilizada, el diseño y tipo de estudio; entre otros. Finalmente, en el Capítulo IV “Resultados” se precisa las técnicas del análisis de las encuestas y se desarrolla las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Finalmente, cabe indicar que esta investigación contribuirá en el fortalecimiento y optimización del servicio consular, en la medida que es necesario implementar medidas de capacitación y evaluación del personal a cargo de este servicio, ya que al mejorar el capital humano aumenta la calidad del mismo.

Por lo expuesto, señores integrantes del jurado evaluador, se les presenta a continuación la tesis para efectos de su revisión y dictamen de aprobado al presente estudio de investigación ejecutado.

A consideración de los jurados.

La Autora.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice general	vi
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstrac	xi
Capítulo I Introducción	12
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 A nivel internacional	15
1.1.2 A nivel nacional	16
1.2 Marco Teórico	18
1.2.1 Respecto a la gestión del talento humano	18
1.2.2 Respecto del servicio consular	34
1.3 Términos básicos	55
1.4 Justificación	56
1.5 Problema	58
1.5.1 Realidad problemática	58
1.5.2 Formulación del problema	60
1.6 Limitaciones	61
1.7 Relevancia	60
1.8 Contribución	61
1.9 Hipótesis	61
1.10 Objetivos	61
Capítulo II Marco metodológico	63
2.1 Variables	64
2.1.1 Identificación de las variables	64
2.1.2 Definición conceptual de las variables	64

2.1.3 Definición operacional de las variables	66
2.2 Operacionalización de las variables	66
2.3 Metodología	68
2.3.1 Enfoque	68
2.3.2 Método	68
2.3.3 Tipo de estudio	69
2.3.4 Diseño de estudio	69
2.4 Población, muestra y muestreo	69
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
2.5.1 Técnicas	71
2.5.2 Instrumentos	72
2.5.3 Confiabilidad del instrumento	72
2.5.4 Métodos de análisis de datos	73
Capítulo III Interpretación y resultados	74
3.1 Análisis descriptivo	75
3.2 Prueba de normalidad	84
3.3 Contrastación de hipótesis	84
Capítulo IV Discusión	89
Capítulo V Conclusiones	91
Capítulo VI Recomendaciones	93
Capítulo VII Bibliografía	95
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	104
Anexo 3: Base de datos Spss	98

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Elementos del capital humano competente	19
<i>Figura 2</i> Organigrama de la Dirección General de Comunidades peruanas en el exterior y Asuntos Consulares	40
<i>Figura 3</i> Estructura gráfica del Servicio Diplomático de la República	45
<i>Figura 4</i> Estructura gráfica de funcionarios diplomáticos en actividad por categoría diplomática	46
<i>Figura 5</i> Factores negativos que influyen en el servicio consular	59
<i>Figura 6</i> Resultados de la dimensión capacitación del personal	74
<i>Figura 7</i> Resultados de la dimensión evaluación del desempeño laboral	76
<i>Figura 8</i> Resultados de la dimensión trámites consulares	78
<i>Figura 9</i> Resultados de la dimensión asistencia al connacional	80

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis FODA del servicio consular</i>	37
Tabla 2 <i>Descripción de los trámites consulares</i>	38
Tabla 3 <i>Número de oficinas consulares del Perú en el exterior</i>	49
Tabla 4 <i>Distribución de los funcionarios que se encuentran prestando funciones en el exterior</i>	51
Tabla 5 <i>Operacionalización de la variable gestión del talento humano</i>	65
Tabla 6 <i>Operacionalización de la variable servicio consular</i>	67
Tabla 7 <i>Grado de fiabilidad de la encuesta, mediante Alfa de Cronbach</i>	72
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión capacitación del personal</i>	73
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación del desempeño laboral</i>	76
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión trámites consulares</i>	78
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión asistencia al connacional</i>	80
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad de las variables gestión del talento humano y el servicio consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores</i>	82
Tabla 13 <i>Correlación entre las variables gestión del talento humano y el servicio Consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014</i>	83
Tabla 14 <i>Correlación entre la capacitación del personal y el servicio consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014</i>	84
Tabla 15 <i>Correlación entre la evaluación del desempeño laboral y el servicio consular que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014</i>	85

Resumen

La presente investigación se enfocó en una de las actividades con mayor relevancia que cumple el Ministerio de Relaciones Exteriores, es decir, al servicio consular que se brinda a la comunidad peruana en el exterior, pero desde la perspectiva del rol que cumple el funcionario consular a cargo de dicho servicio. Para su desarrollo se planteó la delimitación de un problema de investigación, el cual se centró en determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el servicio consular.

Asimismo, se trabajó con herramientas metodológicas y técnicas de investigación confiables, formulándose la hipótesis general y específica, la operacionalización de las variables, así como el tipo y diseño de estudio aplicables a la investigación, además de los instrumentos de recolección de datos, entre otros.

En ese sentido, se tiene por finalidad establecer una política estratégica orientada a una debida gestión del talento humano en el servicio consular que presta en Ministerio, cuyo fin último será lograr una debida protección y atención al público usuario de calidad, para lo cual es necesario implementar un proceso de capacitación y evaluación constante del desempeño de los funcionarios asignados a prestar el servicio, sean estos funcionarios del Servicio Diplomático, Administrativos o personal localmente contratado.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, servicio consular, calidad, capacitación, evaluación, funcionarios consulares y asistencia al connacional.

Abstrac

This research focuses on an activity with more relevance which the Ministry of Foreign Affairs, I mean the consular service provided to the Peruvian community abroad, but from the perspective of the role that the consular officer that service. Its development has raised the delimitation of a research problem, which focuses on determining the relationship between talent management and consular service.

For this, we have worked with methodological and technical tools of reliable research, presents the hypotheses and operationalization of study variables, as well as the type and design applied in research, in addition to the data collection instruments, among others.

In this sense, this is to establish a proper oriented talent management by the Ministry, to provide consular service quality and pay due attention to public protection and user strategic policy. For this it is necessary to implement a process of training and constant evaluation of the performance of staff assigned to provide those services, be they officials Diplomatic Service, Administrative or locally hired staff.

Keywords: Talent management, consular service, quality, training, evaluation, consular officials and fellow assistance.