

**UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA**

**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Dr. "Luis Claudio Cervantes Liñán"**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

**TESIS**

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD  
DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA**

PRESENTADO POR:  
**FRANCISCO VALDEZ ARROYO.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Asesor:  
**DR. JULIO PRÍNCIPE LÓPEZ**

**Setiembre-2018.**

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 446 trabajadores y 3241 usuarios; y la muestra fue de 216 trabajadores y 344 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,851;0,820). Los resultados respecto a la gestión del talento humano señalan, que el 83,8% de los trabajadores manifestaron que la municipalidad no se preocupa para que el personal tenga los conocimientos técnicos y administrativos para desempeñar con éxito las actividades laborales, el 72,2% manifestó que en la municipalidad no se permite definir las prioridades antes de actuar, el 65,3% mencionaron que en la municipalidad no se propicia un ambiente para que el personal sea un agente de cambio que permita mejorar los servicios a los usuarios. Respecto a la variable calidad de servicio, el 39,2% mencionaron que la municipalidad no cumple con brindar el servicio en el tiempo establecido, el 39,2% mencionaron que el personal de la municipalidad no tiene conocimientos suficientes para dar respuesta a las preguntas del usuario. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación positiva fuerte  $r = 0,494$ , se concluye que la gestión del talento

humano influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

**Palabras clave: conocimiento, habilidad, actitud, fiabilidad.**

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of the management of human talent on the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Huaura. The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational design. The population was 446 workers and 3241 users; and the sample was of 216 workers and 344 users. We used the survey technique and instrument two questionnaires. The validation of the questionnaires was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was performed through Cronbach's alpha (0.851, 0.820). The results regarding the management of human talent indicate that 83.8% of workers said that the municipality does not care for the personnel to have the technical and administrative knowledge to successfully carry out work activities, 72.2% said that in the municipality it is not allowed to define priorities before acting, 65.3% mentioned that the municipality does not provide an environment for staff to be an agent of change to improve services to users. Regarding the quality-of-service variable, which 39.2% mentioned that the municipality does not comply with providing the service in the established time, 39.2% mentioned that the municipality's staff does not have sufficient knowledge to respond to the user questions. Spearman's Rho Test was used. With a level of significance  $p = 0.000 < 0.05$  and a strong positive correlation  $r = 0.494$ , it is concluded that the management of human talent significantly influences the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Huaura.

**Keywords: knowledge, skill, attitude and reliability**