



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión De Talento Humano Y Administración De La Calidad Del
Área De Cobranza En La Municipalidad De Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Pineda La Serna Zulema Kayry

ASESOR:

Mg. Flores Sotelo William Sebastian

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ-2017

Dedicatoria

Por haberme permitido llegar hasta
este punto y haberme dado
salud para lograr
mis objetivos, además de
su infinita
bondad y amor.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi Fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Zulema y Oscar por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Le doy gracias a mi hermano por ser un gran ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Zulema Kayry Pineda La Serna, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI: 70022363, con la tesis titulada “Gestión De Talento Humano Y Administración De La Calidad Del Área De Cobranza En La Municipalidad De Lima, 2016”, 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 auto 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 el fraude, plagio (información sin citar 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 Cesar Vallejo.

San Juan de Lurigancho 16 de febrero de 2017

Zulema Kayry Pineda La Serna
DNI: 70022363

Presentación

A los Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: “Gestión De Talento Humano Y Administración De La Calidad Del Área De Cobranza En La Municipalidad De Lima, 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado de : Magister en Gestión Pública.

El documento consta de siete capítulos. El primer capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, antecedentes, fundamentación científica, justificación, formulación del problema, presentación de las hipótesis de trabajo y descripción de los objetivos de la investigación. El Segundo capítulo está relacionado con el marco metodológico, define las variables, se presenta la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo está referido a la discusión de resultados que están plasmados en la presente investigación. El Quinto Capítulo y Sexto capítulo están referidos a todas las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido de la investigación. En el séptimo capítulo están la bibliografía utilizada dentro de la presente investigación.

Al final de la investigación se encuentra los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Tabla de Contenido

Páginas Preliminares

Página del Jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

RESUMEN ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.3 Justificación

1.4 Problema

1.5 Hipótesis

1.6 Objetivos

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.2. Operacionalización de variables

2.3. Metodología

2.4. Tipos de estudio

2.5. Diseño

2.6. Población, muestra y muestreo

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección

2.8. Métodos de análisis de datos

2.9. Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

VIII. ANEXOS

Matriz de consistencia

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Matriz de datos

Instrumento

Formato de validación de instrumento

Lista de tablas

- Tabla 1:** Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 2:** Escala de medición: Variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 3:** Variables, dimensiones e indicadores: Variable (X) Gestión de talento Humano
- Tabla 4:** Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (Y) Administración de la calidad
- Tabla 5:** Escala de medición: Variable (Y) Administración de la calidad
- Tabla 6:** Variables, dimensiones e indicadores: Variable (Y) Administración de la calidad
- Tabla 7:** Población de Estudio –Trabajadores
- Tabla 8:** Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra
- Tabla 9:** Escala de medición: Variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 10:** Niveles de gestión de talento humano
- Tabla 11:** Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 12:** Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 13:** Escala de medición y rangos: Variable (Y) Administración de la calidad
- Tabla 14:** Niveles de Administración de Calidad
- Tabla 16:** Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable Y: Administración de la calidad
- Tabla 17:** Expertos validadores de los instrumentos
- Tabla 18:** Criterios de Evaluación por Expertos
- Tabla 19:** Alfa de Cronbach: Variable (X) Gestión de talento humano
- Tabla 21:** Descripción de los Niveles de la gestión de talento humano
- Tabla 20:** Alfa de Cronbach: Variable (Y) Administración de la calidad
- Tabla 22:** Descripción de los Niveles de la administración de la calidad
- Tabla 23:** Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de

talento humano y Administración de la calidad.

Tabla 24: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión

Tabla 25: Selección de personal y Administración de la calidad.

Tabla 26: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión orientación de personas y Administración de la calidad.

Tabla 27: Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión capacitación y Administración de la calidad.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo recoger como aspecto sustancial la determinación entre la relación entre la gestión de talento humano y la administración de la calidad en el área de cobranzas de la municipalidad de Lima, 2016; para lo cual utilizó el tipo de estudio básico, la presente investigación está enmarcada según el diseño no experimental de forma transeccional - correlacional, la muestra elegida fue de 20 empleados del área de Cobranza de la municipalidad de Lima, 2016.

En este se presenta la metodología que establecen las competencias cardinales y específicas de la institución; mismas que dan origen a la parte medular de la Gestión por competencias: los Diccionarios de Valores, Competencias y Comportamientos.

Mientras el método de investigación científica, estadística; y en el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS; se empleó la prueba no paramétrica de Rho Serman. En base a los resultados obtenidos del contraste de la hipótesis general ($p=0.000<0.05$), se determinó que existe influencia significativa de la gestión de talento humano en la administración de la calidad de cobranza del área.

ABSTRACT

The present research aims to gather as a substantial aspect the determination between the relationship between human talent management and quality management in the area of collections of the municipality of Lima, 2016; For which it used the type of basic study, the present research is framed according to the non - experimental design in a transectional - correlational way, the chosen sample was of 20 employees of the Collection area of the municipality of Lima, 2016.

This is the methodology that establishes the cardinal and specific competencies of the institution; Which give rise to the core of the Management by competences: the Dictionaries of Values, Competences and Behaviors.

While the method of scientific, statistical research; And in the treatment of the data was done through the SPSS; The non-parametric Rho Sperman test was used. Based on the results obtained from the contrast of the general hypothesis ($p = 0.000 < 0.05$), it was determined that there is a significant influence of the human talent management in the administration of the collection quality of the area.