

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**EL TALENTO HUMANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN  
PERIODO DE PANDEMIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO, 2020-2021**

**PRESENTADA POR:**

**PEDRO NILO IGNACIO CABANILLAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR DE TESIS: DR. JUAN VICTOR RODRIGUEZ CHIRINOS**

**Lima – Perú**

**2022**

## Visualizador de documentos

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 13-jul.-2022 6:16 p. m. -05

Identificador: 1870224218

Número de palabras: 19638

Entregado: 1

TESIS DOCTORADO EN  
ADMINISTRACION.DRRODRIGUE... Por Pedro Nilo  
Ignacio Cabanillas

Índice de similitud <b>25%</b>	<b>Similitud según fuente</b> Internet Sources: 25% Publicaciones: 4% Trabajos del estudiante: 13%
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[incluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 2%](#) modo:

 ver informe en vista quickview (vista clásica)  [imprimir](#) [actualizar](#)  
[descargar](#)

7% match (Internet desde 17-jul.-2020)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

4% match (Internet desde 27-mar.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

4% match (trabajos de los estudiantes desde 24-may.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-05-24](#) 

3% match ()

[Izquierdo Espinoza, Julio Roberto, Anastacio Vallejos, Carla Arleen. "CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA" 'Universidad Señor de Sipan SAC', 2021](#) 

2% match (Internet desde 23-feb.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe> 

2% match (Internet desde 14-nov.-2019)

<http://repositorio.unas.edu.pe> 

2% match (Internet desde 06-jun.-2021)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla\\_QSE.pdf?sequen=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequen=) 

2% match ()

[Rojas Matos, Juan Carlos, Cespedes Reveló, Roger Wilfredo, Bambaren Mata, Luis Alberto. "Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco -2015", 'Universidad Libre', 2021](#)

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del talento humano en la administración pública con la calidad del servicio en épocas de pandemia, periodo 2020 – 2021. El tipo de investigación fue descriptivo, nivel aplicado, método y diseño correlacional, asimismo la población objeto estuvo constituida por 1,200,000 trabajadores de la administración pública, la muestra fue de 384 personas con un muestreo probabilístico.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, la misma que constó de 21 ítems de tipo cerrado, los cuales se vaciaron en tablas en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, lo cual nos ha permitido contrastar las hipótesis. La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente, se concluyó que el talento humano en la administración pública se relaciona directamente con la calidad del servicio en épocas de pandemia, periodo 2020-2021.

**Palabras Clave:** Talento humano, calidad de servicio, Nivel de destreza, Celeridad de atención de los servicios, Nivel de estímulo personal, Nivel de disposición, Conductas idóneas, Potencial humano, Percepción de la imagen institucional, Fiabilidad de los servicios.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship of human talent in public administration with the quality of service in times of pandemic, period 2020 - 2021. The type of research was descriptive, level applied, method and correlational design, as well as the target population. It consisted of 1,200,000 public administration workers, the sample was 384 people with a probabilistic sampling.

The instrument used was the questionnaire, which consisted of 21 closed-type items, which were emptied into tables where the frequencies and percentages were calculated, complemented by the interpretation of the results, which has allowed us to contrast the hypotheses. The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the human talent in the public administration is directly related to the quality of service in times of pandemic, period 2020-2021.

**Key Words:** Human talent, quality of service, Skill level, Speed of attention to services, Level of personal encouragement, New disposition, Ideal behaviors, Human potential, Perception of the institutional image, Reliability of services.