



Gestión del talento humano y calidad de servicio de la red
N° 17 del distrito de Villa El Salvador -2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alexander Manrique Ramírez

ASESOR:

Dr. José Victor Quispe Atúncar

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ- 2017

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

.....
Dr. José Victor Quispe Atúncar
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a todas las personas que me han apoyado para culminar el estudio, con mucho esfuerzo y empeño que sin el apoyo de ellos no habría podido culminar en forma satisfactoria, en especial a mis hijos y esposa. Una mención especial merece el docente del curso Dr. Quispe Atúncar, José Victor.

Alexander

Agradecimiento

Gratitud infinita a la Universidad Cesar Vallejo y a su escuela de Pos Grado por haberme permitido realizar mis estudios de maestría; que con su exigencia motiva a todo estudiante para poder llegar a su meta trazada, y poder contribuir con nuestros aportes a resolver los problemas existentes en la sociedad.

Alexander

Declaración de Autoría

Yo, **Alexander Manrique Ramírez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio de la red N° 17 del distrito de Villa El Salvador - 2016**”, presentada, en 152 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 26 de Agosto del 2017

Firma

Alexander Manrique Ramírez

DNI: 21872611

Presentación

Señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación es un aporte que se hace en el campo de las organizaciones y su funcionamiento, aporte que es respaldado por los referentes de cada una de las variables en estudio. En el campo de la investigación existe una fuente inagotable de conocimiento, la cual se debe procesar y coger de ellos los más importantes al contexto de las organizaciones. Eso sí dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” con mención en Gestión Pública, me permito poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado “Gestión del talento humano y calidad de servicio de la red N° 17 del distrito de Villa El Salvador – 2016”.

En este trabajo se reflejado el esfuerzo y empeño aplicando las pautas adquiridas durante el desarrollo de la maestría, complementado con la revisión bibliográfica realizada, de manera rigurosa, de temas relacionados a las dos variables de estudio tanto de la gestión del talento humano como la calidad de servicio. Respecto a la primera variable se tiene que las personas, no todos los seres humanos, venimos con habilidades innatas, pero podemos desarrollarlas de manera apropiada si contamos con gestores de personal adecuados en las organizaciones donde realizamos actividad laboral. La mayor riqueza de las organizaciones hoy en día es su personal, por eso las grandes instituciones que tienen vigencia y trascienden en la sociedad son los que han dado prioridad en revalorar su personal, al ser conscientes que sin ello no podría la institución tener vigencia. Por otro lado gestionar talento es una tarea que hoy en día se requiere en este mundo competitivo, pues sacar la provecho del personal que uno tiene es una de las habilidades que debe tener los gestores de personal; pero para esto se debe dar las condiciones necesarias en la institución.

La otra variable que se estudia es la de calidad de servicio, para ello se hace la definición respectiva y se toma los antecedentes algunos estudios del

tema; se debe tener presente que en esta parte se da la importancia debida al termino de calidad de servicio que deben manejar cada miembro de cualquier institución, que pretenda sobresalir sobre las demás, por eso cada miembro debe interiorizar la importancia que tiene este aspecto en la vida de las instituciones, esto debe partir de un análisis respectivo de cada una de las dimensiones de esta variable. Es oportuno expresar mi sincero reconocimiento a todos los profesores que con sus sabias enseñanzas y dedicación me ha podido guiar en la formación profesional.

Atentamente.

El Autor

Índice

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autoría	V
Presentación	VI
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1 De la primera variable: Gestión del Talento Humano	20
1.2.2. De la Segunda Variable: Calidad de Servicio	38
1.3 Justificación	53
1.3.1 Teórica	53
1.3.2 Práctica	53
1.3.3 Social.	54
1.3.4 Metodológica	55
1.4 Problema	56
1.4.1 Formulación del problema	56
1.4.2 Problema General	56
1.4.3 Problema específico	56
1.5 Hipótesis	57
1.5.1 Hipótesis General	57
1.5.2 Hipótesis específica	57
1.6 Objetivos	58
1.6.1 General	58
1.6.2 Específicos	58

II. Marco Metodológico	59
2.1 Variables	60
2.1.1 De la primera variable: Gestión de Talento Humano	60
2.1.2 De la segunda Variable: Calidad de Servicio	60
2.2 Operacionalización de las variables	60
2.3 Metodología	62
2.4 Tipo de estudio	63
2.5 Diseño de Investigación	63
2.6 Población, muestra y muestreo	64
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.8 Método de análisis de datos	69
2.9 Aspectos éticos	69
III. Resultados	71
IV. Discusión	93
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias	102
VIII. Anexos	107

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables: Gestión de talento humano	61
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable: Calidad de servicio	62
Tabla 3 Población de investigación	64
Tabla 4 Muestra de investigación	65
Tabla 5 Validadores	68
Tabla 6 Confiabilidad de la variable Gestión del talento humano	68
Tabla 7 Confiabilidad de la variable Calidad de servicio	68
Tabla 8 Niveles de la variable gestión del talento humano	72
Tabla 9 Niveles de las dimensiones clima laboral, perspectiva, condición de trabajo y reconocimiento de la variable gestión del talento humano	74
Tabla 10 Niveles de la variable calidad de servicio	75
Tabla 11 Niveles de las dimensiones expectativa del cliente, percepción y satisfacción de la variable calidad de servicio	77
Tabla 12 Tabla cruzada de gestión del talento humano y calidad de servicio	78
Tabla 13 Relación entre la gestión del talento humano y la expectativa del cliente en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	80
Tabla 14 Relación entre la gestión del talento humano y la percepción del cliente en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	82
Tabla 15 Relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	84
Tabla 16 Estadístico para la prueba de independencia del chi -cuadrado entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio	88
Tabla 17 Estadístico para la prueba de independencia del chi -cuadrado entre la gestión de talento humano y la expectativa del cliente	89

Tabla 18 Estadístico para la prueba de independencia del chi -cuadrado entre la gestión de talento humano y la percepción del cliente	90
Tabla 19 Estadístico para la prueba de independencia del chi -cuadrado entre la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente	91

Lista de figuras

Figura 1 Modelo de calidad percibida de servicio	48
Figura 2 Relación entre satisfacción y calidad de servicio percibida	50
Figura 3 Niveles de la variable gestión del talento humano	73
Figura 4 Niveles de las dimensiones clima laboral, perspectiva, condición de trabajo y reconocimiento	74
Figura 5 Niveles de la variable calidad de servicio	76
Figura 6 Niveles de las dimensiones: expectativa del cliente, percepción y satisfacción de la variable calidad de servicio	77
Figura 7 Relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	79
Figura 8 Relación entre la dimensión expectativa del cliente y la gestión del talento humano en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	81
Figura 9 Relación entre la dimensión percepción del cliente y la gestión del talento humano en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	83
Figura 10 Relación entre la dimensión satisfacción del cliente y la gestión del talento humano en los docentes de la Red Educativa N° 17 del distrito de Villa el Salvador – 2016	85

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como nombre La Gestión del talento humano y calidad de servicio de la red N° 17 del distrito de Villa El Salvador – 2016 y tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y calidad de servicio de las instituciones educativas de la red N° 17 de la Urbanización Pachacamac del distrito de Villa El Salvador. La población o universo de interés, está constituido por 211 docentes de los niveles primaria y secundaria de las instituciones de la red educativa, la muestra está conformada por 136 docentes, en la cual se ha estudiado las variables: Gestión del talento humano y calidad de servicio.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional por que tiene como propósito medir el grado de relación entre las dos variables, de diseño no experimental - transeccional. Para ello se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación, esto es importante porque permite obtener información veraz acerca de la relación que existe entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

Que en los resultados obtenidos existe correlación moderada entre gestión de talento humano y calidad de servicio teniendo en cuenta que en la prueba estadística resulto Rho de Spearman $R= 0.521$, mientras que el p valor= $0,000$ y siendo este menor a $0,05$ siendo rechazada la hipótesis nula.

Palabra clave: gestión de talento humano, calidad de servicio

Abstract

The present work of investigation has like name The Management of the human talent and quality of service of the network N ° 17 of the district of Villa El Salvador - 2016 and has like objective determine the relation that exists between the Management of the human talent and quality of service of the educational institutions of the N ° 17 network of the Pachacamac Urbanization of the Villa El Salvador district. The population or universe of interest is made up of 211 teachers from the primary and secondary levels of the educational network institutions. The sample is made up of 136 teachers, in which the following variables have been studied: Human talent management and quality of service.

This investigation is of a quantitative approach, of correlational type because it has as purpose to measure the degree of relationship between the two variables, of not experimental design - transectional. For this, the questionnaire was applied as a research instrument, this is important because it allows obtaining accurate information about the relationship that exists between the study variables in their different dimensions.

That in the obtained results there is moderate correlation between human talent management and quality of service taking into account that in the statistical test result Rho Spearman $R = 0.521$, while p value = 0.000 and this being less than 0.05 being rejected the null hypothesis.

Keyword: human talent management, quality of service