



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN**

Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la Institución
Educativa 0025 San Martín de Porres, Ate - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Nila Riveros Marcelo (ORCID: 0000-0002-5311-0516)

ASESORA:

Dra. Liset Sulay Rodriguez Baca (ORCID: 0000-0003-1850-615X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Con el mayor de los honores al Divino Creador porque ha fortalecido mi vida y ha hecho posible la realización de todos los logros que he tenido y los venideros. A mi hija por ser mi inspiración, por la comprensión y la confianza que ha mantenido en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por darme las fuerzas y permitirme lograr mis metas. A la Universidad César Vallejo por brindar la ocasión a un sin número de profesionales de continuar desarrollándose profesionalmente y de esta manera hacer efectivo el compromiso que tiene con la superación de la calidad educativa del Perú. A cada uno de los maestros de esta casa de estudios que me brindaron los conocimientos que me han permitido alcanzar este logro.

A mi familia quien me ha brindado todo el apoyo y comprensión y me alienta a seguir adelante.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: RIVEROS MARCELO, NILA Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la educación*, ha sustentado la tesis titulada:

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0025 SAN MARTÍN DE PORRES, ATE - 2019.

Fecha: 10 de agosto de 2019

Hora: 02.00 pm.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez

Firma:

SECRETARIO: Dra. Julia Lizet Torres Rivera

Firma:

VOCAL : Dra. Liset Sulay Rodriguez Baca

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

OPTIMIZAR EL FORMATO.
REDACCIÓN EN TERCERA PERSONA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



Declaratoria de autenticidad

Yo, Nila Riveros Marcelo, identificada con D.N.I. N° 40193798, maestrante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, sede Ate; autora de la tesis titulada: *Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 san Martín de Porres en Ate, 2019* presentada para obtener el grado académico de Maestra con mención en Administración de la Educación,

Dejo constancia de que:

1. La investigación que presento es única y de mi autoría.
2. Las citas y todas las fuentes consultadas para este trabajo de investigación están debidamente registradas de acuerdo a las normas APA, por lo tanto, no se ha asumido como propias las ideas de terceros en forma total ni parcial.
3. La tesis no ha sido publicado anteriormente para optar un título o grado académico, dicho de otro modo, no existe indicios de plagio.
4. La información presentada en las tablas y gráficos son verídicos y reales, por ello mi tesis servirá como aporte a la Institución Educativa investigada y a otras con características similares.
5. En caso de incumplimiento de esta declaratoria, me someto a las medidas que estén estipuladas en la normativa vigente de la Universidad César vallejo.

Ate, 03 de agosto 2019



Nila Riveros Marcelo

DNI 40193798

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Población y muestra y muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento	34
2.6. Método de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos	37
III. Resultados	38
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	58
VII. Propuestas	59
Referencias	60
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	64
Anexo 2. Certificado de validez de contenido	66
Anexo 3. Instrumento de evaluación	78
Anexo 4. Carta de presentación	82
Anexo 5. Carta de aceptación	83

Anexo 6. Matriz Excel	84
Anexo 7. Propuesta	87
Anexo 8. Artículo científico	93
Anexo 9. Declaratoria de autoría de artículo científico	101
Anexo 10. Acta de aprobación de originalidad de tesis	102
Anexo 11. Pantallazo de Software Turnitin	103
Anexo 12. Formulario de autorización para la publicación de la tesis	104
Anexo 13. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	105

Índice de tablas

Tabla 1. Desarrollo del talento humano, operacionalización	32
Tabla 2. Gestión de la calidad de servicio, operacionalización	32
Tabla 3. Validez de instrumento por juicio de expertos	34
Tabla 4. Prueba de fiabilidad para variable Desarrollo del talento humano	35
Tabla 5. Prueba de fiabilidad para variable Gestión de calidad de servicio	35
Tabla 6. Análisis de frecuencia para variable desarrollo del talento humano	38
Tabla 7. Niveles para dimensión aptitud	39
Tabla 8. Niveles para dimensión actitud	40
Tabla 9 niveles para dimensión aprendizaje	41
Tabla 10 Niveles para dimensión Pasión vocacional	42
Tabla 11. Niveles para variable Gestión de la calidad de servicio	43
Tabla 12. Niveles para dimensión tangibilidad	44
Tabla 13. Niveles para dimensión fiabilidad	45
Tabla 14. Niveles para capacidad de respuesta	46
Tabla 15. Niveles para seguridad	47
Tabla 16. Niveles para dimensión empatía	48
Tabla 17. Correlación: desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio	49
Tabla 18. Correlación entre desarrollo del talento humano y tangibilidad	50
Tabla 19. Correlación entre desarrollo del talento humano y fiabilidad	50
Tabla 20. Correlación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta	51
Tabla 21. Correlación entre desarrollo del talento humano y seguridad	51
Tabla 22. Correlación entre desarrollo del talento humano y empatía	52

Índice de figuras

Figura 1. Gestión del talento humano	14
Figura 2. Proceso para gestionar talento	15
Figura 3. El miedo no es una alternativa de gestión	15
Figura 4. Distribución de la fuerza de trabajo	16
Figura 5. Importancia del talento	17
Figura 6. Factores que influyen en el desarrollo del talento	17
Figura 7. Políticas para construir compromiso	18
Figura 8. Factores y políticas para crear talento organizativo	19
Figura 9. Componentes para el éxito laboral	20
Figura 10. Capacidad en tres planos	20
Figura 11. Clave para el éxito	21
Figura 12. Ficha técnica de variable desarrollo del talento humano	33
Figura 13. Ficha técnica para variable Gestión de calidad de servicio	34
Figura 14. Rangos de interpretación del coeficiente de confiabilidad	36
Figura 15. Niveles de desarrollo del talento humano	38
Figura 16. Niveles de dimensión aptitud	39
Figura 17. Niveles de dimensión actitud	40
Figura 18. Niveles de dimensión aprendizaje	41
Figura 19. Niveles para dimensión pasión vocacional	42
Figura 20. Niveles para variable gestión de calidad de servicio	43
Figura 21. Niveles para dimensión tangibilidad	44
Figura 22. Niveles para dimensión fiabilidad	45
Figura 23. Niveles para dimensión capacidad de respuesta	46
Figura 24. Niveles para dimensión seguridad	47
Figura 25. Niveles para dimensión empatía	48

Resumen

Este trabajo de investigación titulada *Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la Institución educativa 0025 San Martín de Porres, Ate-2019*. Partió del objetivo de determinar la existencia de correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 *San Martín de Porres* en Ate durante el año 2019. Este estudio es de tipo básica, ha sido desarrollada en el nivel correlacional; asimismo, es de corte transversal y su diseño no experimental. Los datos obtenidos para el análisis han sido proporcionados por 72 docentes del nivel primario y secundario que constituyen la muestra. Esta muestra, que equivale al universo de la población, se ha seleccionado mediante el tipo de muestreo no probabilístico.

El instrumento para ambas variables ha sido un cuestionario con escalamiento de Likert que consta de 29 ítems. La validez del instrumento se probó sometiéndolo al juicio de 6 expertos, mientras que la fiabilidad fue evidenciada después de someterlo al análisis con el alfa de Cronbach en el estadístico SPSS versión 24 en español. Así también, se realizó el análisis del coeficiente de correlación rho de Spearman que dio como resultado 0,441 el cual permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de la calidad de servicio en la institución educativa 0025 *San Martín de Porres* en Ate durante el año 2019; por lo tanto, desarrollar el talento humano permite mejorar la gestión de la calidad de servicio para beneficio de toda la comunidad educativa.

Esta tesis se apoya en la teoría de Idalberto Chiavenato quien señala que el éxito de las organizaciones depende del factor humano, en consenso, Dora Colman señala que el principal recurso de las organizaciones es el talento de los profesionales; por otro lado, Marta Halles afirma que el talento humano enfocado como la competencia en su mayor nivel de logro es perceptible de ser desarrollado.

Palabras claves: talento, calidad, servicio.

Abstract

This research work entitled Development of human talent and service quality management in the Educational Institution 0025 *San Martín de Porres*, Ate-2019. It started from the objective of determining the existence of a correlation between the development of human talent and the management of quality of service in the Educational Institution 0025 *San Martín de Porres* in Ate during the year 2019. This study is of a basic type, has been developed in the correlational level; It is also cross-sectional and its design is not experimental. The data obtained for the analysis have been provided by 72 teachers of the primary and secondary level that constitute the sample. This sample, which is equivalent to the universe of the population, has been selected by the type of non-probabilistic sampling.

The instrument for both variables has been a questionnaire with Likert scaling consisting of 29 items. The validity of the instrument was tested by submitting it to the judgment of 6 experts, while the reliability was evidenced after submitting it to the analysis with Cronbach's alpha in the Spanish SPSS version 24 statistic. Likewise, the analysis of Spearman's rho correlation coefficient was carried out, which resulted in 0.441 which allowed us to reject the null hypothesis and confirm that there is a correlation between the development of human talent and the management of quality of service in the educational institution 0025 *San Martín de Porres* in Ate during the year 2019; therefore, developing human talent allows improving the management of the quality of service for the benefit of the entire educational community.

This thesis is supported by the theory of Idalberto Chiavenato who points out that the success of organizations depends on the human factor, in consensus, Dora Colman points out that the main resource of organizations is the talent of professionals; On the other hand, Marta Halles affirms that the human talent focused as the competition in its highest level of achievement is perceptible to be developed.

Keywords: talent, quality, service.

I. Introducción.

La realidad problemática relacionada con la presente investigación se ha venido dando desde que, en todo el mundo, los asuntos relacionados con la calidad adquirieron importancia en el nuevo escenario de globalización que se vive. El desasosiego de muchas entidades que se dedican a producir servicios y bienes en general ha sido subir su productividad al nivel más alto, probando diversos componentes por medio de indagaciones científicas continuas, para finalmente enriquecer la atmósfera laboral, los elementos tecnológicos, los instrumentos y los bienes económicos. Así consiguieron superar los logros que ya tenían; pero, les era imposible alcanzar sus objetivos, debido a ello patrocinaron indagaciones vinculadas al influjo del capital humano en la productividad, consiguiendo superar significativamente los resultados en cuanto a la producción y mucho más. Estos cambios tuvieron inicio en el siglo XX, desde los años 40 al finalizar la segunda guerra mundial con las investigaciones de Maslow, Mc Gregor y Argyris.

En junio de 1990 se organizó *el Encuentro Internacional de Gestión de Calidad y Productividad como Estrategia de Desarrollo* referido explícitamente al tema de la calidad de las prestaciones en entidades estatales. Años más tarde, en 1994, en Estados Unidos, con la determinación de incrementar la satisfacción y la fiabilidad de los usuarios, se crea la agrupación consejero federativo, conformado por una agrupación de directivos federalistas expertos en entrenamiento directivo, formación de líderes y en construir un entorno organizativo de satisfacción tanto del cliente como de los colaboradores. La mencionada organización desarrolla el papel de impulsar el desarrollo del pensamiento emprendedor en el interior del estado. Un caso similar se da en España, en el año 2007: la creación de una oficina perteneciente al estado dedicada a la valoración de regímenes estatales y servicios de calidad, dependiente del ministerio de la presidencia de ese país. La compañía se encuadra al interior del curso de mejoramiento de la prestación estatal acordes con lo que la Unión Europea establece en sus fundamentos.

En el año 2005, con el fin de una mejora que corresponda a modelos de otros países se dio inicio al trabajo de autenticación de las Normas ISO, dando respuesta al convenio asumido en el documento protocolar de despacho del Proyecto de la legislación del presupuesto del departamento estatal chilena para el 2014, que el gobierno y el congreso de ese país suscribieron. Por su parte, el estado colombiano, en su nivel departamental, de

acuerdo con la legislación más reciente y la constitución, requiere un replanteamiento profundo desde su interior con una clara orientación a sus clientes.

El estado peruano ha asumido el compromiso de reconocer que la gestión de calidad es un derecho mediante su suscripción a la *Carta iberoamericana de la calidad de la gestión pública* donde la administración estatal es concebida como un conjunto de pensamientos y costumbres sociales capaces de transformarse e impulsarse a sí mismas a mejorar continuamente a fin de lograr la jurisprudencia, ecuanimidad, imparcialidad y la efectividad; dar respuesta total a aquello que los ciudadanos esperan, de esta suerte, sus exigencias y requerimientos estatales. Un servicio es de calidad cuando una institución puede responder las necesidades de los usuarios de manera rápida y directa. Debe entenderse ciertamente que el gobierno tiene el compromiso de otorgar adecuados beneficios según la necesidad de los usuarios que implique una atención con amabilidad; los usuarios por su parte, deben hacer ejercicio de su derecho al exigir que el servicio que recibe sea de calidad.

En el Perú, en el año 2013 la Presidencia del Consejo de Ministros mediante RM (Resolución Ministerial) N° 156-2013- PMC certificó el manual para mejorar la atención a los ciudadanos en los organismos de la gerencia estatal (manual MAC), dentro de ese manual se dispone once estándares a cumplir por parte de las instituciones públicas nacionales, regionales y locales con la finalidad de dar garantía de que la atención al ciudadano sea de calidad. ¿Estos estándares se cumplen? ¿Cuál es la razón? Un usuario al acercarse a solicitar determinado servicio ya sea la solicitud de un certificado de estudios u otro trámite cuales quiera, no está pidiendo un favor, mas sí haciendo ejercicio de un derecho. Sin embargo, el estado solo ha venido respondiendo de manera parcial a las exigencias de la época actual, por esta razón las nuevas funciones asumidas se han tornado ineficientemente y los procedimientos siguen siendo artesanales. (Departamento administración del servicio civil “racionalización de la gestión pública” 1985). (Memorias p. 341).

Afirmaciones como esta se ven frecuentemente confirmadas por la experiencia diaria ¿cuál es la razón? La visión de la empresa pública, llámese departamento, municipio, magisterio o nación, como sistema total tiene la tarea de buscar maneras adecuadas para que los destinatarios de servicios no se vean encasillados en algo que no va con su necesidad o su posibilidad, tener un conocimiento claro de la tarea y de las habilidades

necesarias para ejecutarlas con éxito. De acuerdo a las normas técnicas de gestión de servicio cualificado en entidades públicas la calidad está entendida como la magnitud en que, tanto los servicios así también los bienes brindados por el estado, satisfacen tanto expectativas como también necesidades en los individuos. Por otro lado la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas con respecto a la concepción de calidad del servicio o del bien que se recibe de la entidad pública.

El modelo para gestionar que un servicio sea de calidad se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son: Tener en mente las expectativas y las necesidades de los individuos, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medir, estudiar la cualidad de la prestación, liderazgo, responsabilidad de la máxima jefatura y cultura de calidad de servicio (los dos últimos como elementos transversales), a fin de incentivar para la mejor cualificación de los servicios así como también de los bienes. ¿Cómo se logra esto? En una entrevista a García, catedrático de la Universidad de Piura, para el diario *La Gestión*: afirmó que el vaso en realidad se encuentra “medio lleno”. Las experiencias de consumo que son negativa aún son mayores que las que han sido positivas. No obstante, existe ventaja en cuanto al tema de las personas: El corazón de servicio que tienen los peruanos es loable y además son muy creativos.

Algunas características especiales con las que sería posible cerrar adecuadamente lo relacionado al mejoramiento sería introduciendo liderazgo, un adecuado manual, así como cuadros de exitosa gestión. Es una tarea pendiente que ciertamente nos ha de tomar tiempo. Mundialmente La cualificación de los servicios aún tiene más aspectos en contra, en el ámbito de Latinoamérica los problemas son diversos. En Perú, se tiene el reto de dar un vuelco total a este horizonte para que fiados en las cualidades de los peruanos se logre que nuestros servicios sean de primera y la mejor en toda la región. Hacia a ello es que debemos destinar todos los esfuerzos: a que las experiencias que se difundan sean las exitosas y positivas en lugar de las negativas. Actualmente la mayoría de las empresas están brindando servicios cualificados por que la realidad exige ello, y no existe otra opción. Las personas son clave para la calidad, por encima de las técnicas u otros capitales. (Rosander, 1992), afirma “Las teorías dan fe de que la calidad solo se consigue gracias al talento de las personas”.

La preocupación principal de las organizaciones debe estar centrada en seleccionar al personal del más alto nivel así como brindarle entrenamientos de la más alta calidad. Si usted desea que su empresa tenga excelencia, competencia, maestría, habilidades y que practique valores, emplee personas con ese perfil (Gerson, 1993), de ahí que (Karl Albrecht, 1991) se refiere al trabajo emocional para hacer referencia a un tipo de labor en la que el factor emocional de los empleados constituye materia de su industria, las actitudes emocionales tienen consecuencias en algún rubro de la tarea realizada; quiere decir, un servidor adverso, indiferente y que no muestra el mínimo interés por la labor que realiza reflejará esas emociones al usuario y este a su vez copiará la actitud generándose en él impresiones negativas sobre el servicio recibido y sobre la empresa prestadora de ese servicio.

Según Scott (2008), el capital humano así como los recursos tecnológicos son de suma importancia para que una organización sea exitosa; sin embargo, la fuerza productiva de un servidor está sujeta a sus saberes, sus capacidades y su modo de actuar; el que los servidores se sientan satisfechos es la clave fundamental para que los usuarios se sientan complacidos tras beneficiarse de la prestación. En otras palabras, será el modo cómo son atendidos los que sea el mejor referente para que los mismos clientes difundan la imagen de la empresa, he ahí el meollo del asunto ¿por qué es tan importante atender bien al cliente y que este se sienta satisfecho del servicio recibido por parte de la empresa? un cliente insatisfecho resultaría siendo la distancia entre el éxito o el fracaso de cualquier organización. Barney, (1991), el capital humano, en las diferentes empresas, constituye el único elemento condicionante de la productividad que proporciona preminencia relativo a la competición y que es complicado ser replicarlo y/o formarlo por las empresas.

Las teorías ponen de manifiesto que no todas las empresas son iguales entre sí, debido a esas capacidades y recursos a las cuales se ha hecho referencia; ninguna empresa guarda similitud con otra, asimismo, no todas las organizaciones pueden acceder a dichas cualidades en condiciones similares. (Jiménez ,1999 citado por Carrión, 2004), refiere que en especial el capital inmaterial: talento humano, caudal intelectual, y conjunto de saberes, día con día se encuentran más estrechamente vinculados con la virtud de la organización debido a que, en el mercado, los bienes palpables son fáciles de adquirir, sin embargo los inmateriales son complicados de ser logrados. Lo expuesto hasta aquí pone de manifiesto la preocupación por la realidad de la I.E. 0025 *San Martín de Porres* donde gestionar el

talento humano es muy necesario, la razón es que se evidencia insatisfacción por parte de muchos docentes al desempeñarse en las diferentes comisiones en las que son asignados, les cuesta ponerse de acuerdo durante las reuniones en cuestiones decisivas para la institución, etc. A este punto cabe hacer la reflexión: ¿cómo se desarrolla el talento humano? ¿Es posible administrar el talento humano a fin de proporcionar un servicio de calidad?

Según los trabajos de investigación internacionales revisadas se tienen que: Zhou y Guo, en el año 2018 publicaron el resultado de su investigación titulada *High-level talent flow and its influence on regional unbalanced development in China*. En este estudio, se investigó el flujo de talento de alto nivel (HLT) dado el trasfondo de la construcción de universidades y disciplinas de clase mundial (WCUD) en China, y sus mecanismos dinámicos y luego se analizaron sus posibles implicaciones. Los resultados muestran que durante las últimas cuatro décadas el este de China ha sido un área de entrada neta y las regiones noreste y medio oeste vieron una salida neta, la región oriental muestra un mayor flujo regional interno; además, una gran cantidad de HLT ha provenido de institutos de investigación científica a colegios y universidades (CUS) . Las brechas socioeconómicas regionales, los sistemas imperfectos y la gestión inadecuada son las razones principales del flujo de HLT. El flujo regional de HLT no es tan serio como se esperaba, pero el flujo irracional probablemente agravará la disparidad interregional en los recursos educativos y la acumulación del capital humano, así como el desarrollo regional desequilibrado; por lo tanto, se deben tomar algunas medidas para combatir el flujo irracional del talento de alto nivel. En este estudio el talento humano sobrepasa lo organizacional para tener un alcance social. Permitted a la autora de esta tesis pensar en la necesidad de estudiar el talento como factor clave para cambiar la sociedad, este es el papel fundamental de la educación.

En tanto que Crane y Hartwell, en el año 2017, realizaron una investigación titulada: *Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital*. En esta investigación el autor mostró un modelo teórico que describe la interacción entre el capital social y el humano así como las diversas formas que puede adoptar dicha interrelación (positiva y negativa) extendiendo los conceptos de existencias y flujos de conocimiento. Este modelo evaluó los flujos de capital social contra las reservas de capital humano, cuando contrastaron estos flujos con el valor del capital humano se pudo comprender mejor cómo estos recursos son capaces de interactuar entre sí, influir en

el desarrollo del talento global y cambiar con el tiempo. Finalmente se discutieron las implicaciones para los ejercicios en la administración global del ingenio (talento) en la selección, desarrollo y aprovechamiento del talento. El aporte de este estudio a la presente investigación es que permitió definir el factor humano como tema de investigación, ya que los resultados proponen una relación entre capital social y capital humano como factores que contribuyen al desarrollo.

por su parte Chamorro, en el año 2017 realizó una investigación titulada *The datafication of talent: how technology is advancing the science of human potential at work*, en la cual revisa tres innovaciones que no solo tienen la capacidad de cambiar vertiginosamente la manera en la que las organizaciones identifican, desarrollan y atraen el talento, sino que también están surgiendo como herramientas utilizadas por profesionales y empresas; específicamente, se analizan algoritmos de aprendizaje automático que pueden evaluar las huellas digitales, (tecnología de detección social que puede descodificar automáticamente el comportamiento verbal y no verbal para inferir estados emocionales y de personalidad) y herramientas de evaluación gamificadas que se centran en mejorar la Experiencia de usuario en la selección de personal. Se discuten los aspectos álgidos y las restricciones en cada uno de estos enfoques, y se consideran las implicaciones teóricas y prácticas. Este estudio permitió determinar la primera variable de la tesis en curso “desarrollo del talento humano” porque deja en claro la importancia que está ganando este tema para el desarrollo de las organizaciones, que además concentra el interés de diferentes áreas.

Así mismo N'Cho, en el año 2017 realizó un trabajo de investigación titulado *Contribution of talent analytics in change management within project management organizations The case of the French aerospace sector*. El cual brinda el siguiente aporte: el análisis de Big Data se está convirtiendo en una herramienta importante que posee la facultad de modificar el modo en la que las empresas realizan la gestión del talento (TM) en el llamado análisis del talento a partir de la literatura sobre gestión del talento un modelo de trabajo en la gestión de proyectos de organizaciones y un estudio de caso realizado en la industria aeroespacial francesa. Este documento tuvo como objetivo explorar los beneficios potenciales del análisis del talento en el contexto de la dirección de la transformación al interior de las organizaciones de gestión de proyectos. Los hallazgos, implicaciones y futuras direcciones de investigación se presentan y discuten. Esta

investigación ha contribuido a la presente tesis al permitir conocer los alcances que han tenidos los estudios sobre desarrollo del talento humano.

Cabe mencionar además que Cubas, en el año 2015, publica los resultados de su investigación titulada *Talent, labor quality, and economic development*. En ella se desarrolló un concepto de la calidad del trabajo apoyado en: la división de fuerza laboral entre trabajadores no calificados y calificados e inversiones en trabajadores calificados. En su teoría, los países difieren en dos dimensiones clave: el talento y el rendimiento absoluto de los factores (PTF). Se midió el talento utilizando los niveles de logros observados a partir de los puntajes del PEIE PISA. Los hallazgos implican que la calidad del trabajo en los países ricos es aproximadamente el doble que la calidad del trabajo en los países pobres; Por lo tanto, las disparidades implícitas en los niveles de TFP son menores en relación con el modelo de crecimiento estándar utilizando una medida minceriana de calidad laboral. En este modelo, la elasticidad resultante de la producción por trabajador con respecto a la PTF es de aproximadamente dos. Este estudio permitió, a la autora de la presente investigación, tener luz de que es posible relacionar talento, calidad y desarrollo.

En relación a los trabajos previos nacionales consultados se tiene que Namó, 2018, en la Universidad César Vallejo, desarrolló una tesis denominada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*, el cual partió de la interrogante ¿En qué grado el plan fundamentado en la gestión del talento humano incrementa a que la prestación del colegio *San José de Pacasmayo - 2017* sea de calidad? A fin de precisar el grado en que el plan fundamentado en la gestión del talento humano incrementa la posibilidad de que la prestación sea de calidad en el colegio *San José de Pacasmayo, 2017*. En el proceso de esta investigación se ejecutó un módulo conformado por doce sesiones, después de su aplicación se puso en evidencia que: el plan fundamentado en la regencia del talento humano posee una significativa vinculación para que el servicio sea de calidad en el colegio *San José de Pacasmayo* en el periodo 2017. Se usó el método hipotético deductivo, el enfoque fue cuantitativo, mientras que el diseño, pre experimental: consistente en una prueba de entrada (pre test) y una de salida (post test), se trabajó con 28 colaboradores del colegio *San José de Pacasmayo* que constituyó una población muestral, se recolectó los datos requeridos gracias al pre test y post test a fin de medir la variable dependiente, se ha hecho

uso de una escala adaptada convenientemente por la autora de la tesis el mismo que recibió la validación de parte de cinco expertos sujetos al tipo de validez de Aiken (0,99).

La estadística inferencias sirvió para dar tratamiento a los datos recolectados y con t de Student se verificó la hipótesis. Los datos resultantes demostraron que el proyecto de crecimiento del talento humano es conveniente si se quiere incrementar el nivel del servicio de calidad de modo significativo, habiéndose visto que en el pre-test el cien por ciento tuvo como resultado el grado regular en el post-test: un siete por ciento tuvo como resultado el grado regular en relación a la cualidad de servicio, mientras que un noventa y tres por ciento tuvo como resultado el grado bueno, infiriéndose, por ello, que la cualidad de la prestación en el colegio *San José de Pacasmayo*, se encuentra en el grado bueno, por lo tanto la conjetura de igualdad de medidas queda rechazada. Se llega a concluir que basados en las peculiaridades del estudio así como de del muestrario de la investigación el proyecto fundamentado en gestionar el talento humano aumentó de manera significativa la cualidad de servicio del centro educativo San José de Pacasmayo.

La tesista aportó las siguientes recomendaciones: A los líderes pedagógicos pertenecientes al dominio de la Unidad de Gestión Local de Pacasmayo, motivar la ejecución del programa basado en gestionar el capital humano a fin de lograr incrementar el nivel de la cualidad de los servicios en los colegios de su competencia. Al colegio San José de Pacasmayo, a hacer que el programa que consiste en gestionar el talento esté incluido en su PEI así como en su PCI PEI – PCI con la finalidad de determinar novedosas tácticas que ayuden a superar sosteniblemente la calidad de los servicios. A los educadores considerar el proyecto fundamentado en la regencia del talento humano para potenciar la asistencia educacional que se ofrece. A futuros estudiosos del tema, tomar en cuenta los datos finales obtenidos en esta tesis y adaptar el programa así como los instrumentos de evaluación a fin de incrementar el grado de cualidad de la prestación en otros niveles educativos. La tesis citada es de gran relevancia para la presente investigación debido a que tiene que ver directamente con la regencia del talento humano en una entidad educativa, permitió decidir que esta investigación sería un punto de partida para dejar una propuesta que permita concretar la tarea.

Por su parte Liñán, 2018, Universidad César Vallejo, quien realizó la tesis: *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas*. Esta fue una

investigación descriptiva causal, cuyo diseño es no experimental, el corte en la que se tipifica es transversal, y el enfoque es cuantitativo. Se planteó el objetivo de poner en evidencia la manera en que la calidad del servicio educativo es influida por la gestión institucional de acuerdo a como lo perciben los maestros de los centros educativos de la red educativa número veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro del distrito de Comas. Para recoger la información de las dos variables propuestas Se aplicó dos cuestionarios una para cada variable, los informantes fueron los docente de la jurisdicción de la Red Educativa y la Unidad De Gestión Local mencionada. En cuanto al muestreo resultó siendo el no probabilístico en la que se tomó una muestra de tipo censal. Esta indagación ha permitido determinar que la calidad de servicio es influido de manera significativa por la variable gestión institucional ($r = 0,329$; $p = 0,000$).

Los resultados que arrojó el estudio permitió llegar a la conclusión que: la calidad de servicio educativo recibe una influencia moderada por parte de la gestión institucional. Las piezas tangibles de la calidad del servicio desde la mirada de los profesores de la Red Educativa veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro de Comas, es influenciado en un 14%. La fiabilidad del servicio desde la óptica de los profesores de la Red Educativa veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro de Comas, es influenciado por la regencia institucional en un 28%. La capacidad de respuesta del servicio desde la óptica de los profesores de la Red Educativa veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro de Comas, es influenciado en un 19.2% por la gestión institucional. La seguridad del servicio desde el punto de vista de los profesores de la Red Educativa veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro de Comas, es influenciado en un 20.3 por la administración institucional. La empatía en la prestación desde la óptica de los profesores de la Red Educativa veintitrés de la Unidad de Gestión Local número cuatro de Comas, es influenciado en un 28 % por la gestión institucional.

Las recomendaciones que se plantearon son las siguientes: ejecutar las tareas palpables de planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar con la intención de mejorar la gestión de los colegios pertenecientes a la Red; implementar y gestionar un plan de mejora de las instalaciones y equipos de las diversas áreas técnico pedagógico en los colegios con financiamiento del estado o empresas privadas; crear una cultura de superación de la calidad del servicio en todas y una a una las diferentes áreas, manteniendo un criterio de homogeneidad del servicio; establecer procesos de atención bien definidos donde cada

área institucional tenga su ámbito de responsabilidad y se pueda llevar un mejor control de su área de influencia; Promover una continua mejora del servicio que se brinda en los colegios haciendo capacitaciones, talleres, seminarios entre otros, enfocados a mejorar aspectos referidos a su labor y a sus relaciones interpersonales dentro de la institución; fortificar los vínculos entre líderes pedagógicos y el profesorado para que en conjunto puedan ejecutar tareas a fin de que la calidad del servicio pueda mejorar. Este estudio Permitió a la presente tesis incluir el término “gestión” a la segunda variable.

Así también, Cueva, en el año 2017, en la Universidad César Vallejo, realizó un estudio que lleva por título: *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Persiguió como meta preciar la diferencia entre la calidad de servicio brindado por los colegios estatales con respecto a las brindadas por instituciones educativas privadas según los criterios de alumnas de 5° año de secundaria. Este estudio tuvo como punto de partida el problema general ¿qué diferencias hay entre la calidad del servicio de la educación brindado a partir de la perspectiva de alumnas de quinto grado de secundaria de las escuelas estatales y particulares en el distrito de Lurigancho - Chosica en el año 2016? El método usado fue el hipotético deductivo, mientras que el enfoque bajo el cual se realizó la tesis es el cuantitativo. No experimental descriptivo comparativo, es el diseño de esta investigación. 250 alumnas constituyeron su población, se tomó 152 para la muestra mediante el muestreo probabilístico. La información necesaria para este estudio se recopiló mediante un cuestionario que previo a su aplicación se validó por el juicio de expertos, para la confiabilidad se ha aplicado el Alpha de Cronbach.

La investigación aplicó la prueba U de Man de Witney que dio como resultado que las diferencias existentes son significativas en cuanto a si la prestación educativa es de calidad a partir de la perspectiva de los escolares que están en quinto grado de séptimo ciclo de las escuelas estatales con respecto a las particulares en Chosica en el año 2016 con un $(p < 0,05)$, desemejanza de rangos = Rango promedio de los colegios particulares (89,63) es mayor a los colegios pertenecientes al estado (65,29). El aporte de trabajo de investigación en cuestión es una recomendación al personal pertinente de los colegios particulares quienes deben continuar brindando enseñanzas que alcancen la excelencia en cuanto a los estándares de la calidad, por otro lado, las escuelas públicas deben continuar buscando con ahínco estrategias que permitan superar la calidad de las prestaciones educativas que

brindan. La tesis referida permitió a la autora de esta tesis definir la segunda variable “calidad de servicio” al ser una problemática latente en el sector educación hay que ponerle atención preferentemente, la brecha existente entre la calidad de servicio brindado en colegios Privados y estatales deben ser acortadas, el gestor o líder pedagógico tiene esa tarea.

Además Tinoco, 2017, en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), realizó un estudio que lleva por título *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*, un estudio de nivel descriptivo cuyo objetivo general fue examinar puntos de vista del profesor-empleado de Interbank en el bienio 2013-2014 con relación a la gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de Intercorp (UCIC). El problema que dio punto de partida a este estudio fue: ¿Cuáles son los puntos de vista de los profesores -empleados de Interbank en relación a la administración del talento humano en la escuela superior Corporativa de Intercorp (UCIC), en el bienio 2013-2014? El instrumento ha sido un cuestionario, La población para este estudio lo conformaron todos los profesores- empleados de la UCIC en el bienio 2013-2014 pertenecientes a las seis organizaciones del grupo Intercorp los cuales en suma eran seiscientos veinte y ocho. La investigación dio como resultado que las asignaturas que ofrece la UCIC ayudan de un modo u otro al crecimiento personal de los profesores-empleados permitiéndoles un mejor desempeño al interior o exterior de la organización. Con respecto al desarrollo de la gestión del talento humano un 75.88% de las personas a quienes se les aplicó el cuestionario se manifiestan a favor o totalmente a favor.

Los aspectos más sobresalientes constituyen el compromiso y entrega que tienen los profesores – empleados de Interbank con la misión y visión de la compañía especialmente con los valores que la caracteriza; asimismo, con la supremacía en cuanto a la competitividad como resultado de ser la Universidad Corporativa número uno que ofrece adicionalmente un servicio a los trabajadores permitiéndoles además de desplegar sus aptitudes al interior de la empresa profesionalmente, acrecentar sus facultades el cual les proporciona un aporte muy personal. Los profesores- empleados ponen en evidencia que el 50% de la satisfacción laboral está dada por los reconocimientos y premios, mientras que las capacitaciones constituyen un 22%, estos dos puntos han sido una debilidad en el cuestionario que se ha aplicado por lo que el autor de la tesis sugiere que se evalúe y

mejore ya que pone de manifiesto un problema en el desarrollo del proceso de gestión del talento humano de acuerdo a como lo plantea Rubio, 2012.

A partir de este estudio se concluyó que: Las Universidades Corporativas aparecen con el propósito de llenar vacíos que existen en la enseñanza tradicional; de la misma manera, constituye una herramienta estratégica que persigue el objetivo de dar origen a una preminencia competitiva en las compañías; se impulsa desarrollar el talento de los colaboradores, las destrezas y competencias que poseen así como el modo de evidenciar sus aptitudes al interior y exterior de la organización. El capital humano ya no es más un recurso en la empresa ahora ha pasado a ser dirigido en las compañías mediante distintos pasos resolutivos que favorecen ese papel predominante; la dirección del talento humano debe estar a cargo de especialistas con el propósito de dar soluciones según las necesidades de las instituciones. En la soberanía Peruana hay solamente una triada de Universidades Corporativas debido a la escasa información. Este estudio tiene la intención de constituir un aporte en el mencionado ámbito.

El investigador da las recomendaciones siguientes: hacer efectivo proyectos de especialización a los profesores-empleados que inicie con una evaluación que ponga en evidencia lo que necesita el empleado tanto a nivel individual como también como grupo centrados en la implementación de métodos y didácticas de enseñanza, desarrollo de liderazgo y manejo de emociones, interacción verbal, y demás aspectos que se puedan hallar en el análisis. Para lograr la comunicación asertiva la UCIC haga uso de las TIC ya que es parte de la era digital, estas también servirán para poder administrar las bases de datos, para que la administración del talento humano sea óptima. Que se genere un proyecto para incentivas económicamente así como incentivos que no tengan que ver con lo monetario para conservar la motivación de los profesores-empleados. Propiciar por parte de la UCIC la realización de otras investigaciones acerca de aquello que los profesores-empleados necesitan con la fiabilidad de tener conocimiento de las oportunidades de perfeccionamiento de la compañía para proponer proyectos de mediano, corto, y largo plazo. La tesis de Tinoco (2017) ha contribuido a esta tesis evidenciando que el desarrollo del talento humano puede cambiar el nivel de compromiso de los trabajadores de una empresa así Ayudar al crecimiento social. También permitió elegir la encuesta como instrumento para recoger los datos.

Finalmente se tiene que León, 2017, en la Universidad César Vallejo, entregó la tesis titulada *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las instituciones educativas públicas de la red cinco de la Ugel 06, 2017* que tuvo como meta precisar si existe vinculación entre administración del talento humano con respecto a las interrelaciones personales en los colegios públicos pertenecientes a la Red Educativa número cinco. Con esta tesis dio respuesta al problema existente en cuanto a la gestión que se efectúa en los colegios pertenecientes a la red educativa número cinco. La pregunta planteada para tal fin fue la siguiente: ¿de qué manera se manifiesta la vinculación entre la administración del talento humano y los vínculos entre una persona y otra en los colegios pertenecientes a la red educativa número cinco en la UGEL 6 en el año 2017? La investigación es de naturaleza cuantitativa, su tipificación es básico, no experimental es el diseño de este estudio, asimismo es correlacional y transversal.

La población fue conformada por ciento dieciséis profesores, el muestreo fue censal. En cuanto al instrumento aplicado a los profesores, fue un cuestionario cuya escala de valores fue la escala de Likert, para la confiabilidad se hizo uso del Alpha de Cronbach y para la contratación de las hipótesis, Rho de Spearman. Se obtuvo el siguiente resultado: Spearman igual a 0,457 y un p-valor igual a 0,000. Permitted llegar a la determinación de que la gestión del talento humano se vincula en niveles moderado y significativo con las relaciones interpersonales en las entidades educativas de la Ugel 06, 2017. Los resultados permitieron establecer como conclusión lo siguiente: la vinculación existente es moderada y de modo significativo con respecto a previsión del talento humano y las relaciones interpersonales en los colegios pertenecientes a la UGEL seis en el año 2017. La vinculación existente es moderada y de modo significativo con relación al entrenamiento del talento humano y las relaciones interpersonales en los colegios pertenecientes a la red educativa número cinco de la UGEL seis en el año 2017.

A partir del estudio se recomienda actualizar y/o capacitar a líderes pedagógicos de los colegios estatales de Ate, a fin de que pueda gestionar de mejor manera el capital humano que tienen en sus manos para que los vínculos entre los docente sea asertiva y contribuya al mejoramiento de los servicios que se brindan; poner atención a las fortalezas que destacan en el profesorado, fortalecer sus capacidades y habilidades a fin de potenciar la motivación y lograr que el profesorado esté comprometido permanentemente con la casa de estudios de la que es parte; establecer jornadas de actualización y/o capacitación constante como

parte del crecimiento profesional del profesorado y la interacción de equipos de trabajo en el transcurso en que se lleve a cabo el año lectivo. Tantos líderes pedagógicos como profesores realicen sus funciones de manera más activa para lograr sumar las potencialidades y conseguir un mejor crecimiento de la organización educativa. Esta tesis permitió decidir el enfoque de la investigación (cuantitativa) tomar la decisión de realizar mi estudio en una institución educativa, ya que es desde las escuelas desde donde puede ocurrir la transformación de las sociedades, no ocurre jamás a la inversa como se está pretendiendo, si los gestores de las escuelas priorizan el crecimiento del talento humano en los servidores, ellos a su vez harán lo mismo con sus estudiantes.

Entre las teorías relacionadas al tema, en el año 2018, Chiavenato afirma, que cuando se habla de talento humano todas las organizaciones ponen atención preferente de acuerdo a las circunstancias así como de las posiciones a diferentes factores, por ejemplo: el cultural que coexiste en toda compañía, la estructuración de la empresa asumida, las cualidades del entorno relativo al ambiente, el intercambio comercial de la empresa, los equipos tecnológicos que le sirve de apoyo, los procedimientos que se dan dentro de la empresa, el procedimiento administrativo que se pone en ejecución, así como, otro sin fin de significativas variables.(pp. 7-8). Según teoría perteneciente a Chiavenato (2018), Las empresas para ser exitosas tienen que poner atención al factor humano, ya que la reducción o aumento de las debilidades y fortalezas de una organización depende de ello, del tipo de trato que reciben, recursos humanos, servicio social; otras áreas afines deben estar involucradas. en la misma línea, Briceño (2012) se refiere al talento humano como aquel capital intangible que otorga valor a las empresas y que provoca el desarrollo económico.

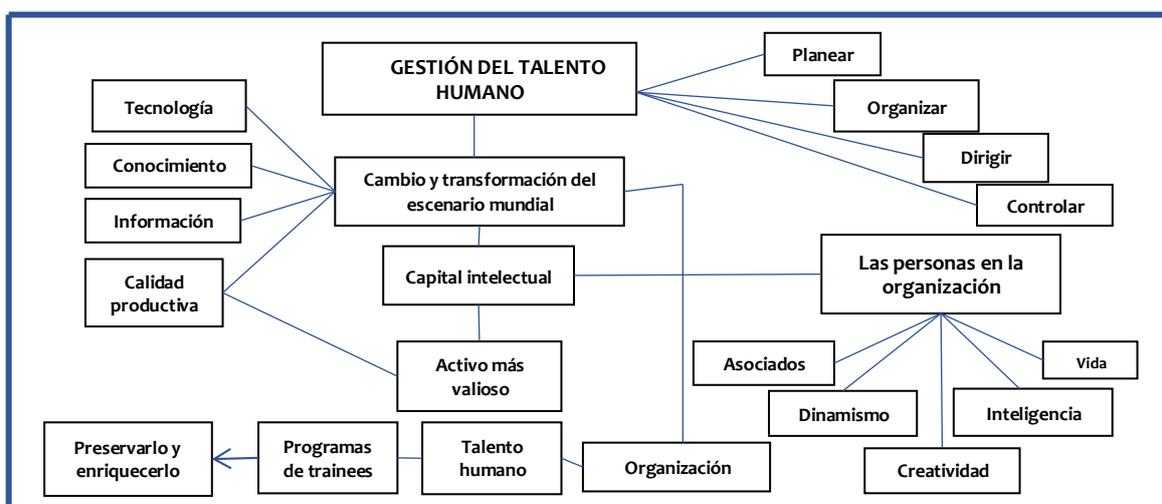


Figura 1. Gestión del talento humano Fuente: Chiavenato, I. teoría



Figura 2. Proceso para gestionar talento

Fuente: Chiavenato, I. 2018, p.102

Jericó (2008) Afirma que hoy en día las empresas necesitan trabajadores que sepan combinar el talento con el conocimiento al mismo tiempo. La exigencia de la fuerza muscular ha pasado a la historia. Lo que hoy está predominando es la búsqueda de la inteligencia (p. 18-19). Actualmente se visualiza al profesional como un componente con valor estratégico; asimismo, constituye un principio fundamental la necesidad de generar compromiso para vincular al profesional con su empresa (p.6) la empresa capaz de construir compromiso y desarrollar talento tendrá la ventaja. El miedo ha constituido un modo tradicional de gestionar personas, a medida que el mundo empresarial exige cambio, este método ha quedado fuera de lugar a pesar de ello algunas organizaciones aun la mantienen: un estudio muestra que el 50% de directivos aceptan que en sus organizaciones se utiliza el factor miedo para conseguir logros; por otro lado, las empresas que se concentran en las potencialidades de sus profesionales y apartan el miedo de sus organizaciones tienen logros óptimos, es muy lógico, si se toma en cuenta que cuando somos creativos activamos la parte opuesta del cerebro que cuando sentimos miedo, así, si se desea innovar y desafiar nuestros límites el miedo no es la mejor opción (p. 185)

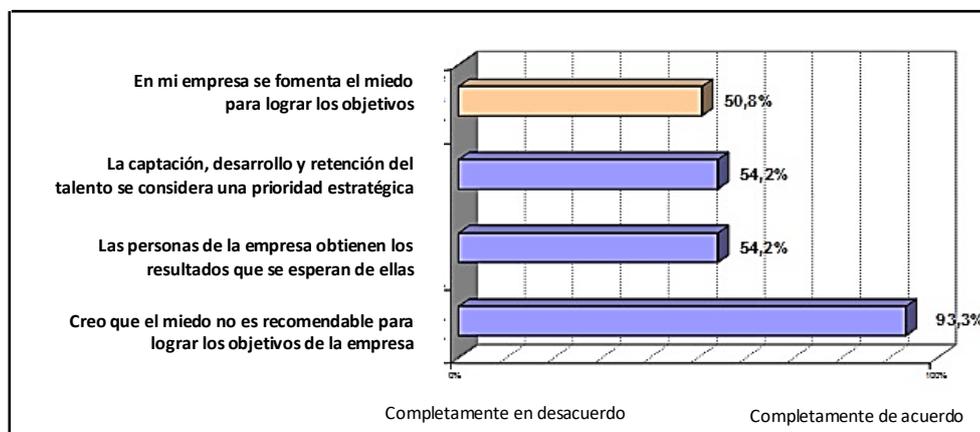


Figura 3. Las empresas que se concentran en las potencialidades de sus profesionales y apartan el miedo de sus organizaciones tienen logros óptimos. Fuente: Jericó, 2008 p.46

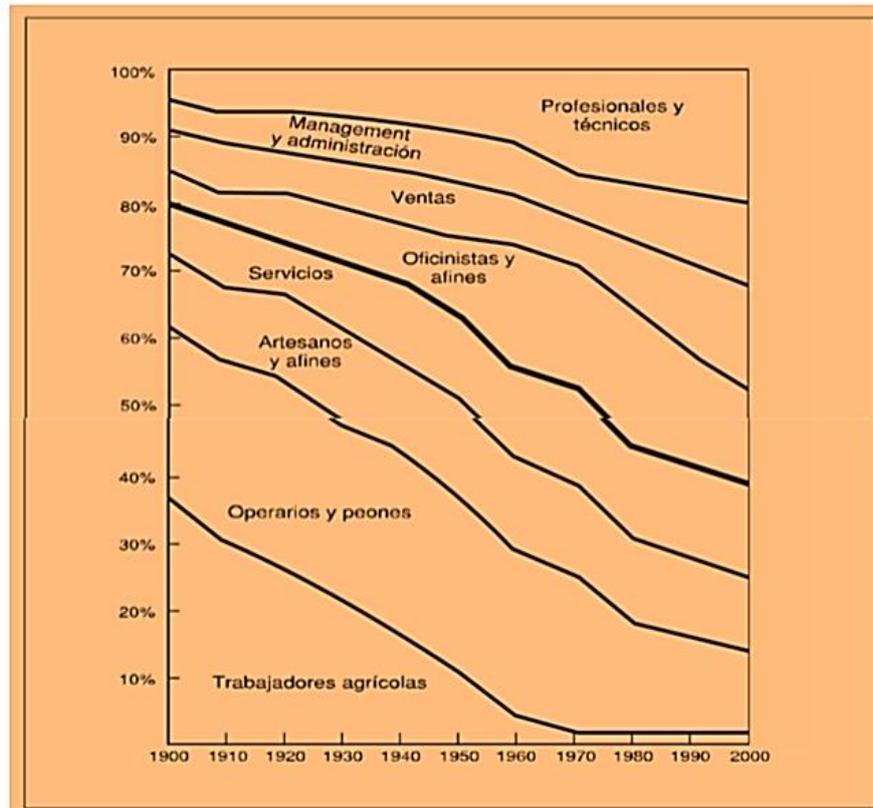


Figura 4. Distribución de fuerza de trabajo fuente: Jericó, 2008, p.19

Colman (2008) en su libro *La gestión del talento humano como factor clave para el desarrollo* dice: aquello que constituye una necesidad esencial es la innovación, y el principal recurso de las organizaciones es el talento de los profesionales (p.55). Un profesional talentoso es aquel que consigue resultados más allá de lo esperado en su organización, para ello es imprescindible que cuente con la aptitud y los conocimientos necesarios, factores como la motivación y la accesibilidad que le proporcione la organización a la que pertenece para desarrollarse son decisivos. Los talentos innovadores son los más requeridos y los que más trabajo lleva hallarlos. Además un profesional que no logra resultados en una organización seguramente puede hacerlo en otra con un entorno diferente, pues el talento se desarrolla en la interacción con terceros es ahí donde se obtiene más grandes resultados (ley natural del talento); un adecuado clima organizacional constituye el factor clave para desarrollar el talento; por ello, es importante que se cuente con las competencias emocionales que permitan esta interacción; los talentos innovadores no sobreviven en las organizaciones jerarquizadas donde se imponen reglas previamente establecidas, pues ellos tienden a ser críticos e inconformes con las mismas; es ello lo que los impulsa a proponer nuevas ideas constantemente.

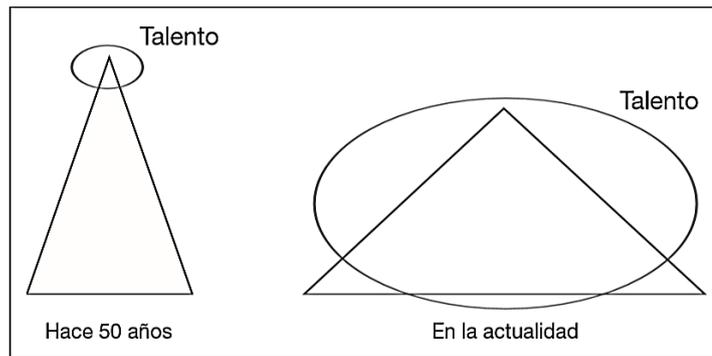


Figura 5. Importancia del talento Fuente: Jericó, 2008 p.53

“Realizar sin dificultad aquello que es complicado para los otros, eso es un indicador de que se posee talento”; realizar aquello que resulta irrealizable al talento, ahí es donde está la marca del genio” (Henri Frederick A). En un universo de variaciones aceleradas, en el cual la adecuación al ambiente laboral, el aprendizaje y la originalidad son vitales además de continuos, resulta muy necesario que las organizaciones manifiesten su perspicacia a la manera de dichas organizaciones, que tengan conocimiento de cómo utilizar sabiamente las habilidades de sus colaboradores, la totalidad de las oportunidades de la empresa, el 100% de la creatividad resultante de los sacrificios de los colaboradores en conjunto; hablamos de lograr que el equipo se desempeñe efectivamente más no de emplear a un conjunto de superdotados. Mencionándolo con un enunciado proverbial, de lo que se trata es de lograr que un grupo de personas no excepcionales realicen un rendimiento excepcional (Marina, citado por Jericó 2008 p. 13). Menéndez citado por Genesi y Romero (2011) alega que talento humano es el individuo capaz de crear de ejecutar, gestar en un reducido lapso de tiempo tareas de mayor calidad posible y con un nivel máximo de esfuerzo en aquello que le corresponda desenvolverse si el clima organizacional le brinda motivación, la ausencia de este factor afecta el desempeño del talento humano pues provoca estado de carencia de compromiso, falta de conformidad y apatía (p. 108).

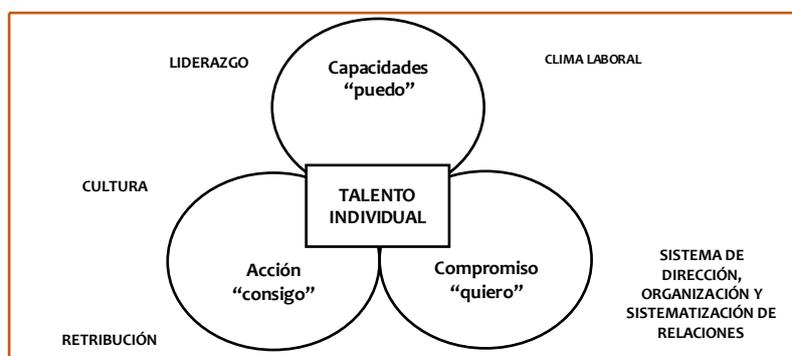


Figura 6. Factores que influyen en el desarrollo del talento humano Fuente: Colman, 2008 p.64

Conocer sobre liderazgo no hace al líder. Alles (2007) afirma que cuando alguien aprende sobre liderazgo, por más esfuerzo que haga, esto lo convertirá en un experto en liderazgo mas no lo convertirá en líder (p. 19). La RAE, estipula que se trata de dotes intelectuales, que puede ser: genio, aptitud, cordura, etc. que iluminan a un ser humano, esta constituye prácticamente un equivalente a la palabra “competencia” con orientación análoga al que se usa en la labor docente. Así, si se considera ese origen en el uso de las dos palabras, al mencionar “gobierno del talento humano” se refiere al “régimen de competencias” (Alles, 2007, p. 29). Una norma inherente al talento es el hecho de que se consigue los más altos resultados por medio de la interrelación, si la empresa actúa contrario a ello; es decir, limita la interacción se encontrará en la situación riesgosa de no ser innovadora y de que sus especialistas talentosos no hallen la motivación en la ejecución de su labor y se tornen poco comprometidos (Alles, 2007, p. 32). El líder auténtico está positivamente relacionado con la satisfacción, un líder auténtico facilitaría la realización de los valores culturales a través de su impacto en la satisfacción laboral de los colaboradores. La cultura orientada a la flexibilidad tiene un efecto positivo e indirecto en la satisfacción laboral a través del liderazgo auténtico (Azanza, 2013. p. 47).

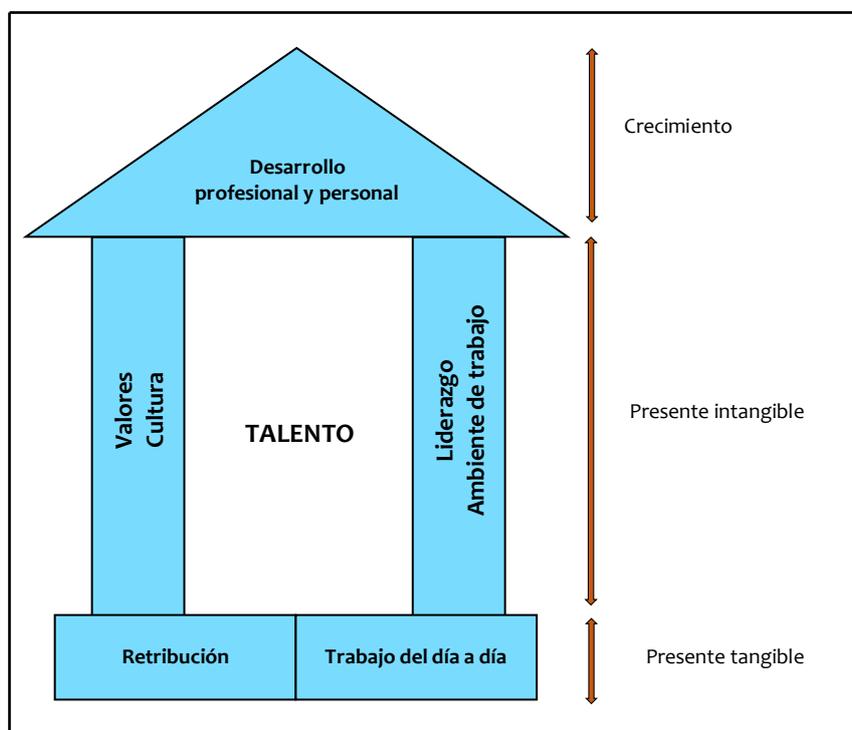


Figura 7. Políticas para construir compromiso Fuente: Jericó, 2008 p.149

Alles, (2007) en su libro titulado *Desarrollo del talento humano basado en competencias* recomienda dos vías para crear talento: Eligiendo especialista que muestren

aptitudes (competencias) que vayan de acuerdo a los requerimientos de la compañía; y ocasionando un ambiente organizacional que dé origen al valor profesional que a la vez incentive a los colaboradores a contribuir y a permanecer en la empresa, debido a ello se da mucha importancia a la obra en cuanto a regímenes de contención del capital humano (p.33). El talento en tanto que se define como unas competencias es susceptibles de ser desarrollado; aunque, no es una tarea fácil: las empresas se preocupan constantemente por tener un modelo de gestión que les permita desarrollar las competencias de su personal y para ello invierten grandes sumas de dinero; pero, muchos no tienen idea de cómo tener continuidad en esa tarea. El gran reto no solo está en llevarla a cabo el desarrollo y gestión de las competencias de los colaboradores, sino que, en algunas empresas aún hay que desmitificar el concepto porque se cree que se trata de algún don divino con el que se nace y que es privilegio de unos cuantos; lo cierto es que el talento humano la conforman las peculiaridades de la persona que lo encaminan al éxito; y desarrollarlo suma al éxito organizacional.

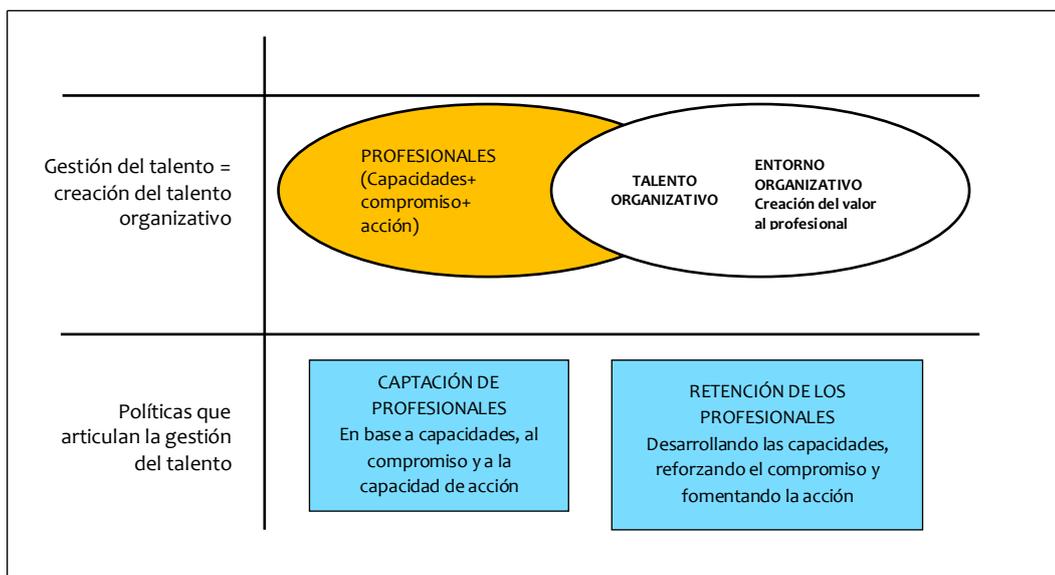


Figura 8. Políticas y factores para construir talento en las organizaciones Fuente: Alles, 2007, p.32

Para la creación del talento organizativo es necesario sumar en cada profesional capacidad, compromiso y acción; en un ambiente en la que se desarrolle el valor de los profesionales. La imagen está referida a la capacitación basada en las capacidades, al compromiso y la capacidad de acción como políticas que estructuran la gestión del talento; de la misma manera la preservación del personal capacitado acrecentando las capacidades, fortificando el compromiso e induciendo la actuación, todo ello constituye el talento

organizativo. Gratton, en su libro titulado: *estrategias del capital humano*, citada por Alles, (2007) sostiene que construir el espíritu empresarial representa saber gestionar la vinculación determinada de los colaboradores así como entender ciertamente sus perspectivas, añoranzas y ambiciones, de no tener estas consideraciones la identificación con la empresa por parte del trabajador podría estar en riesgo de desaparecer aún sin ser percibido. La escritora se refiere a lo indispensable de considerar la perspectiva de cada individuo: cuando se pone atención en lo que dice cada persona, estas tienen la sensación de que se las trata con justicia. Si se las toma en cuenta para tomar decisiones importantes en la organización, se le brinda ocasiones para poner de manifiesto sus proyectos y sus descontentos, los líderes pueden estar al tanto de lo que realmente le importa y asumir medidas con justicia en pro o contrario a él (Alles, 2007, p. 33).



Figura 9: Componentes para el éxito laboral: En la figura 7 se muestra cómo el conocimiento sumado a la competencia constituyen el talento, y los tres juntos son decisivos para conseguir el éxito laboral Fuente: Halles, 2007, p.37

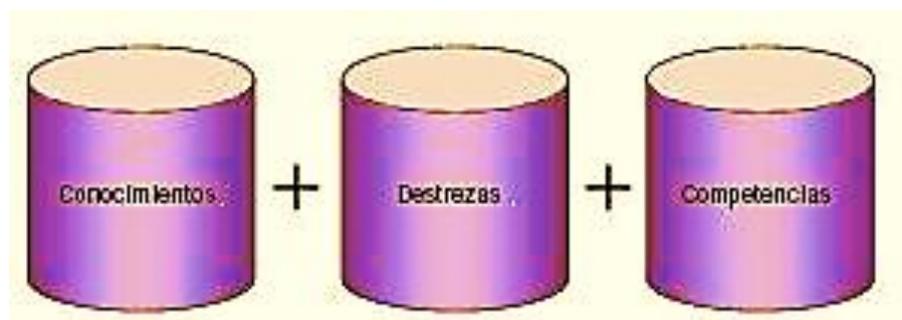


Figura 10: capacidad en tres planos. Los conocimientos, la destreza y las competencias son los tres planos que se han de considerar al momento de examinar las capacidades de un colaborador. Fuente: Halles, 2007, p.38

Alles (2007), En muchas ocasiones el talento se define como algo sobrenatural relacionado con la magia; sin embargo, ello no resulta así necesariamente, como se observa en la imagen siguiente es el resultado de la unificación de tres elementos: conocimiento competencia y motivación. La motivación se trata de una fascinación constante y no únicamente de cavilaciones momentáneas, un ser humano que se encuentra ahíto ocasionalmente recurre en su memoria a la necesidad de alimentarse; por otro lado, un individuo que se preocupa en todo momento por encontrarse carente de sustento, incluso si no se halla famélico, es una persona que se podría catalogar como que siente una irresistible motivación por la vianda. (p. 38). A los seres humanos los motiva diferentes cosas, algunas con relación al ámbito laboral y otras diferentes para otras ocupaciones; Asimismo, se encuentran individuos con motivaciones compartidas, que tienen un aceptable caudal de motivación para asuntos extra laborales como para el trabajo. Un estudio acerca de las razones del éxito ha demostrado que uno de los elementos que define el éxito es sentir pasión por lo que se hace (Alles, 2007, p.42). Según Feldhusen (1995) Motivación de competencia o un sesgo de autoeficacia emergentes es un elemento indispensable en el desarrollo del talento.

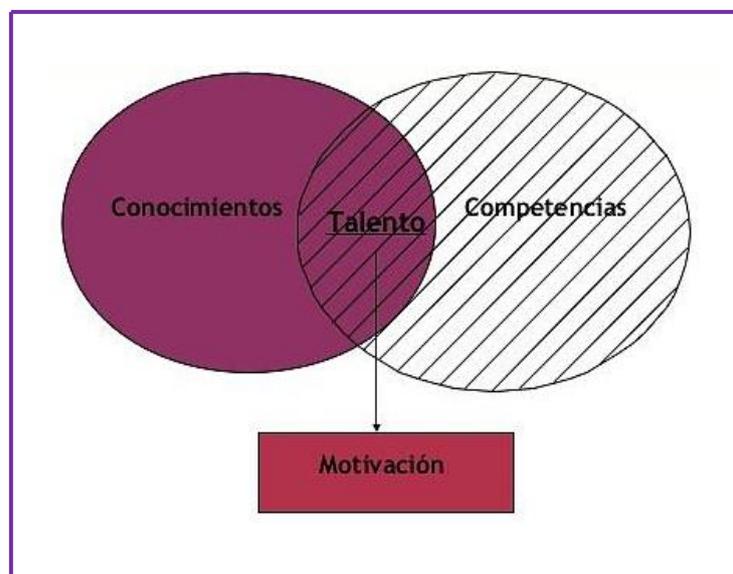


Figura 11. Clave para el éxito Fuente: Halles, 2007, p.42

La variable desarrollo del talento humano se dimensiona en: aptitud. Actitud, aprendizaje y pasión vocacional. La aptitud, según Serra, (2007) es aquello que “tú haces o puedes hacer”. Para Aragón y Silva (2004) significa suficiencia o idoneidad para algo, capacidad. (p. 40). Según Pascuay citado por Argón y Silva (2004) se trata de un conjunto de rasgos únicos para cada individuo, diferenciadores, que producen un efecto cada día y

que resultan ser modelos de determinadas realizaciones futuras (p. 41). Mientras que, Las actitudes están vinculadas con las conductas preservadas con relación a los elementos a los que se alude. De acuerdo con Pérez (2004) es la inclinación especial hacia algo, se trata de un fundamento empresarial de los procederes relacionados a una cosa o a un hecho, se construye y es susceptible de ser transformados. Es maleable; pero, parcialmente permanente. Según William Isaac Tomas y Florian Znaniecki (1918) citado por Pérez (2004) se trata de un conjunto de fases sucesivas relativos a la mente que fijan los términos de respuestas vigentes o probables de las personas orientados a su contexto colectivo. (p. 130). El aprendizaje es el procedimiento o conglomerado de procedimientos que traen como resultado la adquisición o modificación de modos de pensar, aptitudes, facultades, conductas o virtudes, resultantes de preparación académica, aprendizajes que se divide y de las que se aprende, adiestramiento, reflexión o percepción sumado a cualidades propias del aprendizaje: posibilita dotar de significación al conjunto de saberes y posibilita valorar el conjunto de saberes.

Según Domjan (2009) el aprendizaje es aquello que todo ser humano aprende con la práctica, por esta razón, muy pocas veces se piensa sobre el significado real de la expresión: “he aprendido algo” una permuta permanente en los engranajes de comportamiento que involucra insentivos ,así como, contestación detallada como consecuencia de las experiencias anteriores con dichos insentivos y contestaciones en interrelación los semejantes. por otro lado, la pasión vocacional, de acuerdo con Serra (2018) se trata del vigor que impulsa a la acción y que supedita las determinaciones fundamentales que además suministra de la más poderosa firmeza para la actuación así como para incremento de destrezas. Lo que se considera pasión es aquello que constituye la motivación para despertarse día a día; el solo hecho de evocarlo en el pensamiento puede obligar a uno a permanecer en vela muy entrada la noche. Sin embargo, muy pocos tienen identificado con precisión aquello que constituye su pasión. Pierda cuidado, cualquiera que sea el campo en la que se desee determinar su pasión (académico, personal, etc.) existen muchas estrategias para poder descubrirla.

En cuanto a la gestión de calidad de servicios, sus principios, se han introducido gradualmente desde los EE. UU. en mil novecientos cincuenta a partir de los cuales se han originado debates dentro de las organizaciones y entre los académicos sobre la importancia de educación más alta. Una parte del debate estaba preocupada por las

restricciones de la libertad académica y la proliferación de controles administrativos; el otro lado apunta a la efectividad de la gestión del cambio, mayores estándares académicos, mayor número de personal y satisfacción de los estudiantes. El papel del líder pedagógico como un buen gerente radica principalmente en poseer habilidades que apoyen al desarrollo de la calidad y promuevan el cambio. (Slechtova, Vojackova y Voracek. 2014. p. 1247); el líder pedagógico debe enfocarse en desarrollar el talento humano de los servidores de la educación y en gestionar cada una de las dimensiones de la calidad del servicio orientado al cliente ya sea este primario (estudiante), secundario (padres de familia), y/o terciario (sociedad).

Michael y Col. (1997) citados por Slechtova, Vojackova y Voracek (2014) sostiene que la clave para la gestión de calidad es el liderazgo, es el que determina el éxito o el fracaso, así también la comunicación efectiva y significativa puede aumentar la tasa de éxito. Owlia y Aspinwall (1996) citado por Slechtova, Vojackova y Voracek (2014) explicaron la calidad en la educación utilizando marcos de identificación de dimensiones definiendo principalmente características del servicio según lo plantean Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; 1988. Para garantizar una mayor excelencia y calidad de la educación en las universidades y colegios (p. 1247). Yaacob (2014) afirma: “la gestión de la calidad ha venido a constituir una herramienta eficiente y estratégica para que las organizaciones alcancen el éxito, el objetivo final es el cliente” (p. 10). Dean y Bowen citados por Serrano, López y García (2007) declaran que la gestión de calidad considerada desde la perspectiva de la organización de empresas es la que se orienta a los usuarios del servicio (p. 35). Gestión de calidad constituye estructuras, procesos, procedimientos responsabilidades y recursos, la gestión de calidad busca combinar todos estos componentes tanto eficaz como eficientemente. La gestión de calidad se define por las políticas, objetivos, procesos, controles y calidad continua, para alcanzar estos objetivos tiene que considerar los procesos de negocio, la infraestructura tecnología, etc. (Praeg, 2011. p.3).

Crosby citado por Avery y Zabel (1995) afirma que “la calidad es gratuita”; es decir, una mayor calidad reduce costos y aumenta la ganancia. Contextualizado al ámbito educativo una gestión de calidad traerá como consecuencia resultados satisfactorios en todos los aspectos que del sistema educativo. Zabadi (2013) cita lo siguiente: (UNESCO, 1998) La calidad es el corazón de la educación. Influye en lo que los estudiantes aprenden, qué tan bien aprender y qué beneficios obtienen de su educación. La búsqueda para

asegurar que los estudiantes logren aprender resultados y adquirir valores y habilidades que les ayuden a desempeñar un papel positivo en sus sociedades es un tema en la agenda política de casi todos los países (p.43). Las características más importantes que distinguen a una institución educativa de otra es su capacidad para administrar, no solo de manera efectiva, sino justa innovador adoptando compromiso para mejorar constantemente la filosofía general con la participación de todos, para ello se requiere que cada organización adopte conceptos de gestión modernos para lograr sus objetivos más fácilmente. Estos cambios aumentarán su ventaja competitiva en la productividad interinstitucional global y rápido desarrollo tecnológico en el mundo en varias áreas, particularmente en comunicaciones, informática y tecnologías (Zabadi 2013 p. 42).

Senlle y Gutiérrez (2005) sostienen que actualmente, el concepto universalmente aceptado de calidad en el servicio dice que este debe complacer las expectativas de los usuarios. Así también, menciona el autor citado que el servicio educativo está destinado en primer orden a los estudiantes, en segundo orden a los padres de familia y el cliente en tercer orden viene a ser la sociedad. Esta última demanda la satisfacción a una serie de necesidades, una de ellas es contar con individuos que puedan afiliarse en la sociedad, le den empuje, promuevan el cambio en ella, la ayuden a desplegarse asimismo a superarse permanentemente. Es este usuario quien demanda un perfeccionamiento permanente. (PP. 4-5) El mismo autor dice más adelante que la noción de calidad va mucho más allá de la aplicación de normativas internacionales aunque hayan sido aprobados en 157 países, incrementar los horarios de clases o sumar el número de exámenes; calidad implica una variación abismal en cuanto al modo de cavilar, de hacer las programaciones, de justipreciar, de “sentir” la educación.

Senlle y Gutiérrez, (2005) precisa: el cliente terciario de la educación, la sociedad, demanda personas que sean parte de ella, con determinadas características, por tal razón, necesita establecer un sistema de calidad que garantice la realización de los requerimientos convenidos con el usuario , es decir, que asegure el logro de resultados, ya no de índole académicos, más bien, de coadyuvar a preparar de manera integral a ese cliente, ese átomo social, como lo definía J.L. Moreno, que si no cuenta con las herramientas imprescindibles para solucionar las diversas situaciones que a lo largo de su vida se le presentan, no lo pasa nada bien, engendra problemas, resuelve las situaciones como puede, carente de métodos para comunicarse, cooperar, negociar, lograr entendimiento, o

simplemente comprender y valorar las múltiples opciones perceptivas emocionales propias y de sus iguales con los cuales se relaciona (p. 7). Por otra parte la calidad es el resultado del compromiso asumido tanto por tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes deben aplicar todo conocimiento adquirido y actualizado para que su gestión este enfocada en la mejora permanente. La gestión de calidad también involucra a alumnos y padres de familia con la motivación así como la preparación necesaria con el fin de adaptar una sucesión de simples principios racionales orientados al menor esfuerzo y logro de resultados.

Según Moreno y Peris citado por Ropa. (2014), la calidad estriba en complacer los requerimientos de los usuarios: las perspectivas de los clientes son posibles de ser medidos y determinado como indicadores de calidad de los productos y servicios calidad viene a ser las cualidades inherentes a un producto o servicio que responde a la demanda de los clientes (p.69). De acuerdo a Pérez citado por Ropa.(2014), desde el enfoque absoluto, en educación, calidad hace referencia a la supremacía del servicio, que no se trata si no de poseer de manera plena las características que determinan a la prestación en el ámbito educacional; desde el enfoque relativo, cuando se habla de calidad se hace mención a un sistema de coherencia el cual involucra: que los propósitos y los logros estén relacionados, adherencia entre los objetivos, las metas y los logros así como adherencia entre procesos, medios y resultados y desde el enfoque integral, es la eficiencia para la obtención del servicio, bien o elemento extraordinario, por medio de proceso eficiente, que satisfagan así para sus destinatarios, como para el los integrantes de la compañía que tienen el compromiso de alcanzarlo.

Pérez, (2014) percibe la calidad en los centros educativos como calidad total, dice que su gestión debe estar enfocada en la eficacia para conseguir los propósitos y metas establecidas, debe ser una gestión que involucre a la personas, los bienes, y a los procesos y resultados, para ello, se debe contar con métodos basado en el mejoramiento continuo (p.24-38). De acuerdo a Senge, (2010), la eficiencia en los centros educativos se evidencia en el progreso de los estudiantes sin dejar de lado sus circunstancias personales, enfatizando en la excelencia de los conjuntos de fases educativas y no dando una valoración definitiva a los resultados (productos académicos) conseguidos. (p.12). Como en educación el logro de aprendizajes es principio esencial para la calidad, es pertinente referir la filosofía de Senge. “Las compañías que alcanzarán importancia en lo venidero

han de ser aquellas que comprendan la manera de sacar provecho del entusiasmo y la destreza para aprender de las personas en cada uno de las escalas de la compañía. Las organizaciones inteligentes son viables debido a que en lo profundo todos son bisoños” (Senge, 2004, p. 13).

La gestión de calidad de servicio tiene como dimensiones la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Barry (1990) en la calidad de los servicios existen 5 dimensiones (p.21). La tangibilidad hace referencia al aspecto de la infraestructura y los espacios concretos, tecnología así como el capital humano, es la pieza observable de la propuesta del servicio, tiene incidencia en las concepciones acerca de la calidad del servicio de dos formas: proporciona pistas con respecto a la naturaleza y calidad del servicio y compromete en forma directa las concepciones acerca de la calidad del servicio, por ejemplo: un mesón de pulcros pisos, además de empleados impecables proporcionará mayor impacto que aquellos que no tengan estas cualidades. Una característica inherente a los servicios es su intangibilidad: No es posible que los usuarios puedan observar, escuchar, olfatear determinado servicio con antelación para adquirirlo.

En ese sentido es necesario volver tangible los servicios para que el usuario pueda percibir el valor agregado, una forma de conseguirlo es presentar los ambientes limpios ordenados e iluminados; la decoración del ambiente, la ropa, el tono y el estilo al hablar de todos los prestadores del servicio es importante para ofrecer un servicio de calidad; es decir, acercar a los prestadores al servicio. Según Ruiz (2012) existen dos principales formas de hacer tangible un servicio: La asociación de imágenes con los valores del servicio debido a que las imágenes transmiten muchas sensaciones al individuo y esto ocurre porque la vista es el sentido por el que la mente recibe gran parte de los estímulos y objetivizar los servicios comparándolo o permitiendo su repetición con productos similares (p. 6)

La fiabilidad se trata de la destreza para ejecutar el servicio ofrecido de manera fidedigna y diligente. Según los fundamentos del ITIL, (2010), se ha de tener en cuenta para la fiabilidad de los servicios: en primer lugar la aplicación e infraestructura, necesario que los servicios sean fiables para cumplir con el aspecto garantía del valor al usuario. Este básico elemento ha de tomarse en cuenta en la fase de diseño y operación del servicio. La

fiabilidad de los activos del servicio latente y su configuración son las que determina la fiabilidad de los servicios, por otro lado, factores como calidad del diseño, el desarrollo, la instalación, etc. determinan la fiabilidad de un activo. Personas y procesos: es necesario gestionar la disponibilidad de todos los componentes para cumplir con la fiabilidad del servicio, la ausencia de estos provocará el fracaso. (Bon, Kolthof 2010. p. 62). Fiabilidad se refiere a hacer realidad ofertas de prestaciones con seguridad y precisión. En otras palabras implica sostener la oferta de la prestación.

La capacidad de respuesta constituye la vacancia para proporcionar asistencia a los usuarios y brindar el servicio con premura. Según Cottle (1991), la actitud de los prestadores de servicio es clave cuando se habla sobre capacidad de respuesta, de la misma manera que la fiabilidad también este alcance de la calidad de servicio, tiene que ver con el cumplimiento en tiempo record de los pactos e instaurados produciendo así la accesibilidad; es decir, hacer posible que el cliente entre en contacto con el servidos. Algunos ejemplos de cómo la rapidez de respuesta se manifiesta al momento de prestar el servicio son: que no sea complicado el acceso por vía telefónica con la organización y que no se deje a los clientes en espera por mucho tiempo; que sea viable establecer citas y en plazos cortos; Los horarios establecidos deben ser adecuados para que los clientes se acerquen a prestarse del servicio; los horarios de oficina deben establecerse pensados en los clientes; Que el tiempo de espera en la recepción sea breve para los clientes; que el personal se mantenga en la organización para que los clientes puedan contactarse con ellos; la ubicación en un lugar conveniente de la oficina es tan importante como los otros factores ya mencionados. (p.40).

La seguridad viene a ser la sapiencia y la amabilidad de los servidores y su destreza para infundir credulidad y certidumbre. Según Cottle, (1991), Es la desaparición de peligro, o duda. La seguridad tiene que ser la característica de calidad número uno cuya metas ha de ser siempre el cero: la característica de calidad número uno, La meta es error cero y accidentes cero, la meta es la prevención, la seguridad y la prevención de errores no solo requieren un cuidado, estar alerta y tener ideas sólida, prevención de errores depende de cursos esenciales de aprendizaje, la seguridad y la prevención de errores no solo requieren un cuidado, estar atento y tener ideas solidas; sino también, un conocimiento práctico de las condiciones especiales las operaciones técnicas, las señales de precaución los sistemas de protección y las medidas preventivas. Seguridad (confianza), quiere decir,

la conducta e idoneidad de los trabajadores que sumadas infunden tranquilidad a los usuarios. Los usuarios, al tratar con prestadores de servicios que son gratos y que demuestran suficiencia, se les robustecen el deseo de continuar formando parte de la clientela de la empresa. La seguridad es el resultado de destinar personal apropiado en el cargo apropiado.

La empatía es el esmero, el trato personalizado que la organización brinda a los usuarios, es un atributo característico de los vínculos interpersonales exitosos, es la aptitud de un individuo para entender el estado emocional de otro, es más que simpatía, La permite que una persona pueda advertir el estado de ánimo de otra, es muy importante cuando se tiene que enfrentar con clientes insatisfechas. Debido a como está estructurado el cerebro humano, es difícil actuar racionalmente para una persona que es emocional, en este sentido la empatía se convierte en un arma muy poderosa. La empatía es una palabra clave, la falta puede originar carga emocional en el cliente. Lo que busca realmente un servicio de calidad es empatía con el cliente, al sentir empatía con tu cliente en realidad le da una impresión de comprensión y atención, no olvide que “al cliente no le importa cuánto sabes hasta que sabe cuánto le importa” la empatía es el camino para crear clientes satisfechos.

En cuanto a la formulación del problema se tiene en primer lugar el problema general ¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la Gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019? de ella se desprenden los problemas específicos que se señala a continuación: ¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la tangibilidad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019?; ¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la fiabilidad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019?; ¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la capacidad de respuesta en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019?;¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la seguridad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019?;¿El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la empatía en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019?

La justificación de este estudio contribuirá al incremento del grado de la calidad de servicio que se proporciona en los colegios, a que los miembros de la comunidad educativa se sientan más satisfechos y comprometidos al realizar sus responsabilidades; en consecuencia, estudiantes y padres de familia se encuentren más complacidos del trato que reciben cuando se acercan a solicitar determinado servicio. Asimismo, tendrá un impacto en la sociedad en general pues al desarrollar el talento humano de los maestros estos brindarán un servicio educativo de calidad enfocado a su vez en el desarrollo del talento humano de los estudiantes, así, se podrá formar seres humanos con valores calificados para responder a los desafíos de la nueva sociedad y puedan transformarla. Esta investigación se puede aplicar en todas las instituciones educativas que tengan como finalidad mejorar su calidad de servicio.

Asimismo, este estudio incorporará los conceptos de tangibilidad, fiabilidad, rapidez, empatía y seguridad de calidad de servicio y orientará los esfuerzos y los recursos en la mejora de las mencionadas dimensiones. También, abrirá la oportunidad para que se sigan realizando investigaciones sobre el tema, ya que a lo largo de este estudio no se han hallado estudios recientes sobre el desarrollo del talento humano, son escasos los autores que se ocupan de estudiarlo específicamente. Esta investigación abrirá el camino hacia un nuevo enfoque para la administración educativa llenando un vacío existente que viene a ser la necesidad de desarrollar el talento humano tan necesario en la sociedad actual. Este estudio propone un dispositivo de evaluación creado, específicamente, para medir la gestión de la calidad de servicio según las dimensiones que propone Parasuraman, Zeithaml y Barry (1990) y otro para hacer lo propio con el desarrollo del talento humano. La intención es sentar una base para que luego pueda ser aplicado a modo de talleres de desarrollo del talento humano enfocado a mejorar la gestión de calidad de servicios que contribuirá a la mejora de la sociedad.

La presente investigación parte de la hipótesis general: El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la Gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019. de ella se desprenden las hipótesis específicas: El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la tangibilidad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate en el periodo 2019; El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la fiabilidad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate en el periodo 2019; El desarrollo

del talento humano se encuentra correlacionado con la capacidad de respuesta en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate en el periodo 2019; El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la seguridad en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate en el periodo 2019; El desarrollo del talento humano se encuentra correlacionado con la empatía en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate en el periodo 2019.

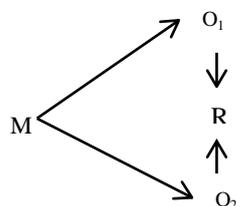
En cuanto a los objetivos, se debe mencionar en primera instancia que el objetivo general es evidenciar que el desarrollo del talento humano y la gestión de calidad de servicio están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019. Así también se señala que lo objetivos específicos son: Evidenciar que el desarrollo del talento humano y la tangibilidad están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019; Evidenciar que el desarrollo del talento humano y la fiabilidad están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019; Evidenciar que el desarrollo del talento humano y la capacidad de respuesta están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019; Evidenciar que el desarrollo del talento humano y la seguridad están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019; Evidenciar que el desarrollo del talento humano y la empatía están correlacionados en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

En este estudio se ha utilizado el método hipotético-deductivo. Según Bernal, (2010) se trata de una serie de pasos que tienen como punto de partida una sentencia a modo de hipótesis y tiene como objetivo rebatir o confirmar tales aseveraciones, dando como resultado conclusiones los cuales han de ser contrastados con la realidad. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, Hernández Fernández y Baptista, (2016), asevera que el enfoque cuantitativo es aquel que hace uso de la recolección de datos y analiza los datos obtenidos para dar respuesta a preguntas que den credibilidad al estudio y contesta a hipótesis establecidas al iniciar el estudio; asimismo, se basa en la medición numérica y el conteo, casi siempre hace uso de estadísticas a fin de determinar de manera exacta modelos de conducta en la población en la que se basó la investigación (P.5).

Esta investigación corresponde al tipo de estudio básica, es de corte transversal a razón de que no se han manipulado las variables, y la indagación se llevó a cabo en un espacio de tiempo delimitado. El nivel de la presente tesis es correlacional, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista, (2016), afirma: el estudio correlacional tiene el propósito de evaluar si dos conceptos, categoría o variables o más están relacionadas (en un espacio determinado). “Las investigaciones cuantitativas-correlacionales calculan el nivel de involucramiento de dos variables o más que aparentemente se encuentran vinculadas; asimismo, calcula y examina la correspondencia que evidencia en hipótesis de las que parte y que en el proceso es sometido a prueba” (p.93).



En la que:

M = muestra.

O₁ = primera variable: desarrollo del talento humano.

O₂ = variable dos: gestión de la calidad de servicio.

R = relación entre la variable uno y la variable dos.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Variable 1: desarrollo del talento humano

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Chiavenato (2008) la persona que poseer algún punto de diferencia en cuanto a sus competencias, es un talento.(p. 52)	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud • Actitud • Aprendizaje • Pasión vocacional 	Dimensión 1: aptitud Aquellos que puedo hacer	Dimensión 1: aptitud 1-6	Ordinal Valores: Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
		Dimensión 2: actitud El modo de llevar a cabo las acciones.	Dimensión 2: actitud 7-12	
		Dimensión 3: aprendizaje Técnicas agenciadas para ser incorporadas y competencia de autogestión propia a la vez que se aplican dichas técnicas.	Dimensión 3: aprendizaje 13-21	
		Dimensión 4: pasión vocacional Poderío motivacional que supedita las determinaciones elementales.	Dimensión 4: pasión vocacional 22-29	
Halles (2007) se trata de una serie de dotes intelectuales “el talento dotes intelectuales como capacidad, ingenio etc. que destellan en quien lo posee”.				
Halles, 2007 “desarrollo es incrementar la magnitud o relevancia de algo, crecer, avanzar hasta lograr el grado de madurez”. (p.64)				

Fuente: Adaptado de Serra (2017)

Tabla 2.

Variable 2: gestión de calidad de servicio

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Yaacob (2014) “la gestión de la calidad ha venido a constituir una herramienta eficiente y estratégica para que las organizaciones alcancen el éxito, el objetivo final es el cliente” (p. 10). Moreno y Peris citado por Ropa (2014). La cualidad de servicio consiste en complacer las solicitudes de los usuarios: las perspectivas de los usuarios son posibles de ser medidos y determinado como indicadores de calidad de los productos y servicios calidad viene a ser las cualidades inherentes a un producto o servicio que satisface las perspectivas de los usuarios (p.69).	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Dimensión 1: Tangibilidad Los equipos, instalaciones físicas, y el aspecto del personal.	Dimensión 1: Tangibilidad 1-6	Ordinal Valores: Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
		Dimensión 2: Fiabilidad Idoneidad para facilitar el servicio ofrecido de modo confiable y cabal.	Dimensión 2: Fiabilidad 7-13	
		Dimensión 3: Capacidad de respuesta Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio	Dimensión 3: Capacidad de respuesta: 14-17	
		Dimensión 4: Seguridad El discernimiento y la cordialidad de los servidores y su competencia para irradiar confianza y garantía.	Dimensión 4: Seguridad 18-24	
		Dimensión 5: Empatía La diligencia, la atención personalizada que la empresa brinda a sus usuarios.	Dimensión 5: Empatía 25-29	
De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Barry (1990) en la calidad de los servicios existen 5 dimensiones (p.21)				

Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Barry (1990)

2.3. De la población, de la muestra y del muestreo.

La población la conformaron 72 docentes de nivel secundaria y 23 docente de nivel primaria de la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025, quienes en su mayoría se caracterizan por ser muy comprometidos con su labor pedagógica y trabajan con entrega y dedicación por lograr las metas trazadas en favor de los estudiantes, docentes muy talentosos que por el tiempo que invierten en responder a las exigencias del sistema y a su labor como maestros dejan muchas veces de lado el aspecto del desarrollo personal tan importante para un mejor desempeño. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Hernández (2010) refiere al respecto que son “simplemente casos de las que se puede dispones y a los que se puede acceder” (p.401). De manera que, la muestrario está conformada por 72 profesores (universo) del colegio *San Martín de Porres* 0025. Se ha trabajado con una muestra censal para poder brindar un mejor aporte cuya inferencia tenga mayor sustento.

2.4. Confiabilidad, Validez y Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Para el recojo de datos se ha hecho uso de la técnica de la encuesta, según Briones (2008) sirve para conseguir datos válidos y confiables. El instrumento a utilizar fue el cuestionario.

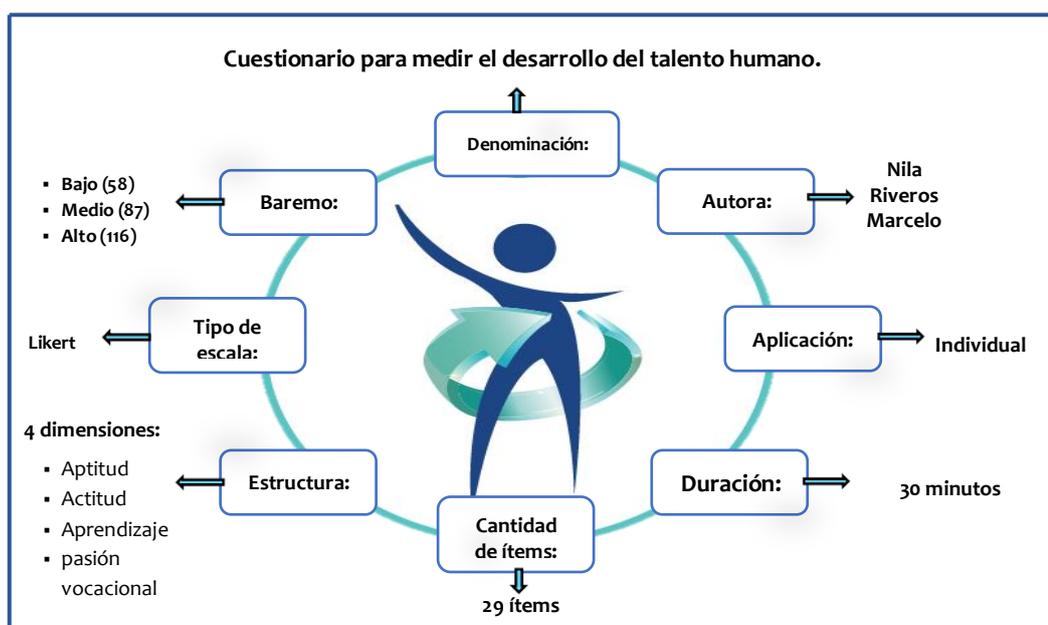


Figura 12. Ficha técnica, variable desarrollo del talento humano Fuente: Teoría de autores



Figura 13. Gestión de calidad de servicio (ficha técnica) Fuente: teoría de autores

2.5. Procedimiento

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2016), “un instrumento posee validez cuando evalúa lo que intenta evaluar” (p.200). La validez del instrumento para esta investigación se comprobó mediante el dictamen de seis expertos como se presenta a continuación:

Tabla 3.

Validez de instrumento por juicio de expertos

Grado	Expertos		Criterios			Decisión final
	especialidad	Nombres	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra.	Ciencias de la educación	Kriss Calla Vásquez	sí	sí	sí	aplicable
Dra.	Ciencias de la educación	Eliana Castañeda Núñez	sí	sí	sí	aplicable
Dra.	Gestión educativa	Noemí Mendoza Retamozo	sí	sí	sí	aplicable
Dra.	Lengua española y literatura	Julia Lizet Torres Rivera	sí	sí	sí	aplicable
Dr.	Metodólogo	Mitchell Alarcón Díaz	sí	sí	sí	aplicable
Mg.	Psicólogo y comunicador social	Ricardo Guevara Pauta	sí	sí	sí	aplicable

Fuente: Certificado de validez de contenido

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2016) dicen al respecto: si un mismo instrumento se aplica más de una vez a la misma persona u objeto y los resultados son similares, entonces, es confiable. (p. 200)

Para el cálculo de fiabilidad se ha utilizado el alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen al respecto: es la más utilizada. En este procedimiento los valores oscilan 0 a 1 donde cero es equivalente a una confiabilidad nula y 1 es un máximo de confiabilidad, así, cuanto más cerca de 1 se halle el resultado del Alfa de Cronbach, la confiabilidad será mayor.

Tabla 4.

Prueba de fiabilidad para variable Desarrollo del talento humano

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,922	29

Fuente. Resultados SPSS24

El Alfa de Cronbach dio como resultado 0,922 para desarrollo del talento humano, por lo tanto el grado de confiabilidad del instrumento es muy elevada.

Tabla 5.

Prueba de fiabilidad para variable Gestión de calidad de servicio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,956	29

Fuente. Resultados SPSS24

El Alfa de Cronbach dio como resultado 0,956 para gestión de calidad de servicio, esto se interpreta como un alto nivel de confiabilidad para el instrumento.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2016) tanto la validez como la confiabilidad deben ser probadas no asumidas. El cálculo de confiabilidad se ilustra en la figura 14, si la medición de la confiabilidad = 0% significa que está contaminada de error; si la confiabilidad es = 100% de confiabilidad quiere decir que no hay error (p. 200).



Figura 14: Interpretación de coeficiente de confiabilidad Fuente: Hernández, Fernández y baptista, 2016 p.207

Tanto para la variable 1 como para la variable 2 los resultados se acercaron mucho a 1 (0,922 para desarrollo del talento humano y 0, 956 para gestión de calidad de servicio), este resultado de acuerdo a la figura mostrada demuestra que la confiabilidad del instrumento es muy elevada.

2.6. Método para analizar los datos

Para analizar los datos se ha hecho uso del programa SPSS.24 para encontrar los productos del estudio, su posterior interpretación y elaboración de estadísticos.

Según Hernández, (2016) el análisis descriptivo consiste en puntualizar datos y los productos hallados sobre cada una de las variables, mientras que para el descriptivo se usan gráficos de barra y tablas de frecuencia, con ella se deduce los porcentajes, la frecuencia, así como la media. Mientras que el análisis inferencial nos sirve para la contratación de la hipótesis.

Posterior a la aplicación del instrumento y recolección de los datos necesarios se continuó con el procedimiento siguiente: Los datos fueron clasificados según cada una de las variables y las dimensiones, luego se organizó ordenadamente en la tabla Excel. En la tabla Excel se procedió a realizar la sumatoria total de los valores para cada una de las dimensiones así como para cada una de las variables.

Se procedió a efectuar la contrastación de los resultados correlacionando Desarrollo del talento humano y cada dimensión de la variable Gestión de calidad de servicio en la base de datos SPSS.

En consenso con Hernández, Fernández y Baptista (2014), si 0.05 es mayor que s o P , en el nivel 0.05 el nivel tiene significancia (solo 5% de posibilidad de desacierto, mientras que la posibilidad de que la correlación sea verídica es 95%) (p.305)

2.7. Aspectos éticos

Por razones éticas no se da a conocer las identidades de las personas que participaron en la encuesta, únicamente se hace referencia a los resultados. Los encuestados tuvieron conocimiento de los pormenores de la investigación de la que fueron partícipes. Se realizó esta investigación respetando fielmente los códigos de ética que exige el caso, cumpliendo así con el principio de honestidad. Para cuidar la propiedad intelectual se ha tenido el cuidado de citar los autores de las fuentes consultadas según lo señala APA para cada uno de los casos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Consisten en la presentación de manera gráfica o numérica los datos obtenidos, para su posterior descripción. Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La tarea primigenia es dar descripción de las cantidades obtenidas, la valoración o la calificación que se ha encontrado para cada variable” (p. 282). Los datos resultados encontrados en la etapa de recopilación de datos son como sigue:

Tabla 6.

Desarrollo del talento humano, niveles

	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Válido				
Bajo	1	1,4	1,4	1,4
Medio	5	6,9	6,9	8,3
Alto	66	91,7	91,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultados del SPSS24



Figura 15. Desarrollo del talento humano, niveles Fuente: resultados del SPSS24

La tabla cinco y la figura quince muestran un resultado de 91,7% que corresponde a sesenta y seis docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, tienen un alto nivel de desarrollado del talento humano, mientras que un 6,9% que equivale a 5 profesores de dicha Institución Educativa, muestran un nivel mediano de desarrollo del talento humano. Asimismo, un 1,4% que equivale a un docente muestra un nivel bajo en el desarrollo del talento humano.

Tabla7.

Niveles para dimensión 1 de la variable 1: Aptitud

Válido	<i>f</i>	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	2,8	2,8	2,8
Medio	6	8,3	8,3	11,1
Alto	64	88,9	88,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS24

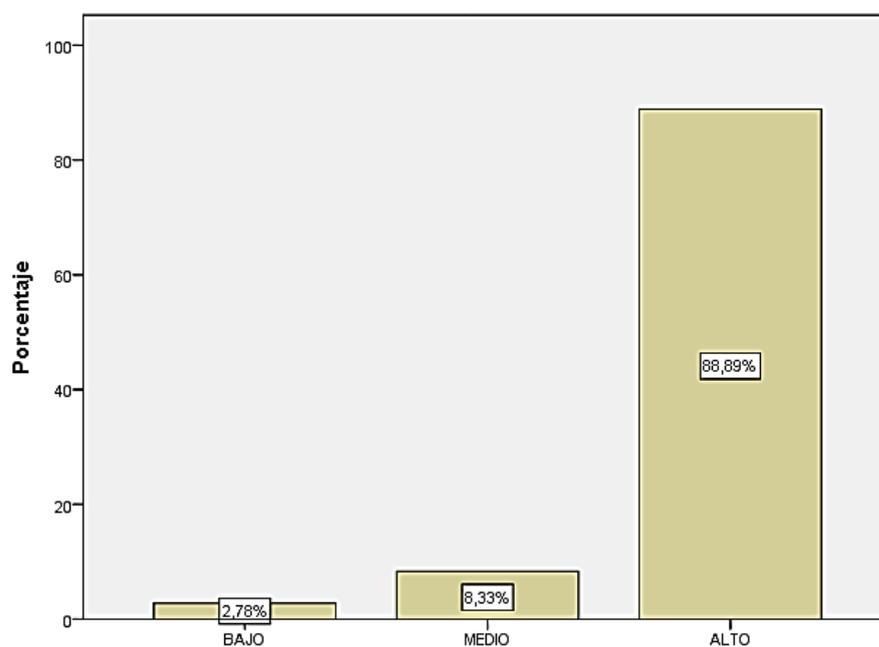


Figura 16. Dimensión Aptitud, niveles Fuente: resultado del SPSS 24

La figura 16 y la tabla 7 evidencian un resultado de 88,9% que corresponde a sesenta y cuatro docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, tienen un alto nivel de aptitud, mientras que un 8,3% que equivale a 6 profesores de dicha Institución Educativa, muestran un nivel medio en esta dimensión. Asimismo, un 2,8% que equivale a dos docentes muestra un nivel bajo de aptitud.

Tabla 8.

Niveles para dimensión 2 de la variable 1: Actitud

	<i>f</i>	%	% válido	%acumulado
Válido				
Medio	2	2,8	2,8	2,8
Alto	70	97,2	97,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24



Figura 17. Dimensión Actitud, niveles Fuente: Resultados del SPSS 24.0

La tabla 8 y la figura 17 muestran un resultado de 97,2% que corresponde a setenta docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, tienen un alto nivel de actitud, mientras que un 2,8% que equivale a 2 profesores de dicha

Institución Educativa, muestran un nivel medio en esta dimensión. Asimismo, ningún docente muestra un nivel bajo en la dimensión actitud.

Tabla 9.

Niveles para dimensión 3 de la variable 1: Aprendizaje

		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% acumulado</i>
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Medio	10	13,9	13,9	15,3
	Alto	61	84,7	84,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24

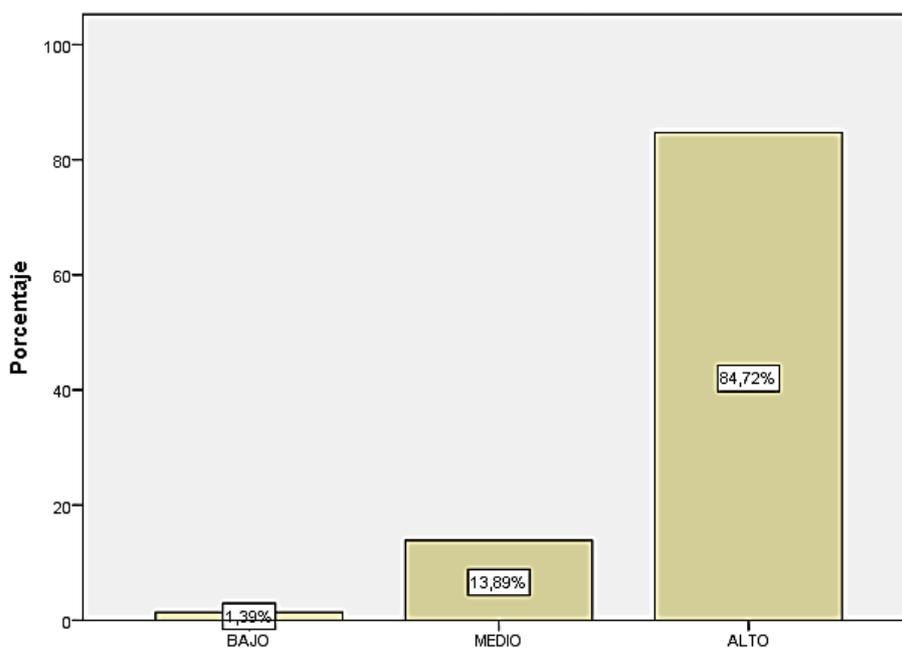


Figura 18. Dimensión Aprendizaje, niveles Fuente: Resultado del SPSS 24.0

La tabla 9 y la figura 18 muestran un resultado de 84,7% que corresponde a sesenta y un docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, tienen un alto nivel de aprendizaje, mientras que un 13,9% que equivale a 10 profesores de dicha Institución Educativa, muestran un nivel medio en esta dimensión. Asimismo, 1,4% que equivale a un docente muestra bajo nivel en la dimensión aprendizaje.

Tabla 10.

Niveles para dimensión4 de la variable 1: Pasión vocacional

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% acumulado</i>
Válido				
Bajo	2	2,8	2,8	2,8
Medio	7	9,7	9,7	12,5
Alto	63	87,5	87,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24

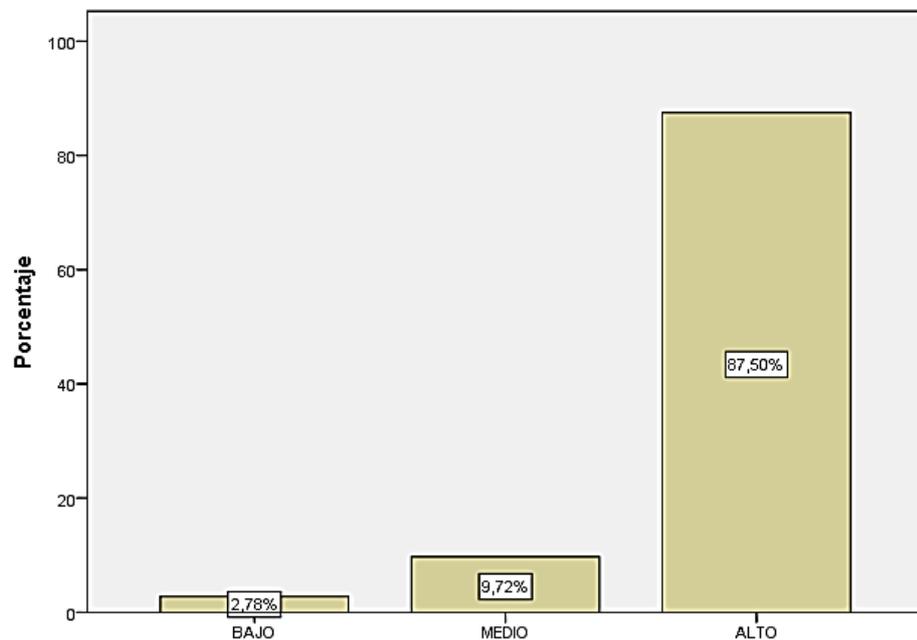


Figura 19. Pasión vocacional, niveles Fuente: resultado del SPSS 24

La tabla 10 y la figura 19 muestran un resultado de 87,5 % que corresponde a sesenta y tres docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, tienen un alto nivel de pasión vocacional, mientras que el 9,7% que equivale a 7 profesores de dicha Institución Educativa, muestran un nivel medio en esta dimensión. Asimismo, 2,8% que equivale a dos docentes muestran un nivel bajo en la dimensión pasión vocacional.

Tabla 11.

Niveles para variable2: Gestión de calidad de servicio

	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% acumulado</i>
Válido				
Bajo	2	2,8	2,8	2,8
Medio	19	26,4	26,4	29,2
Alto	51	70,8	70,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24

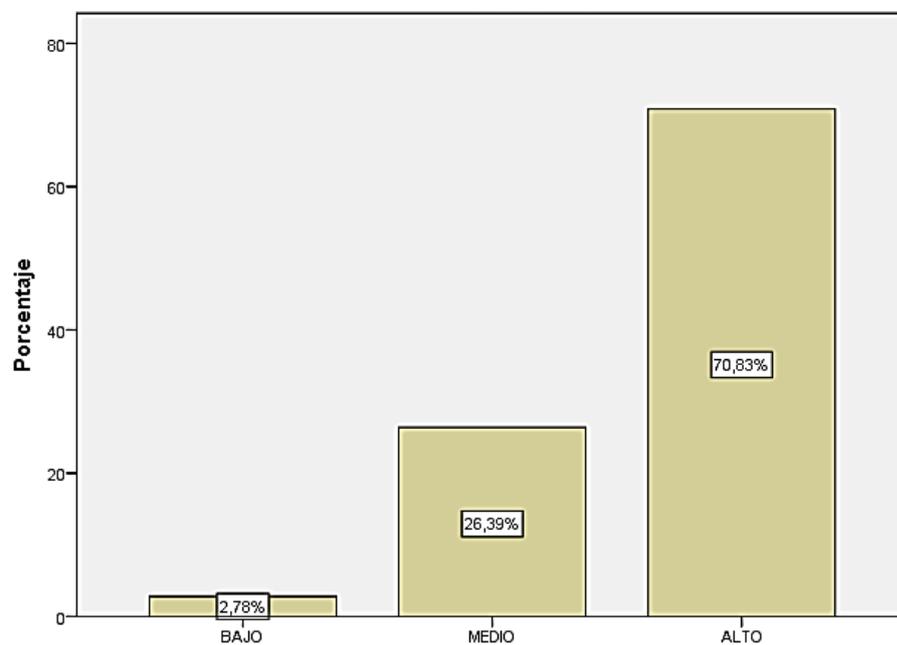


Figura 20. Variable: Gestión de calidad de servicio, niveles *Fuente:* Resultado del SPSS 24

La tabla 11 y figura 20 muestran que el 70,8% que equivale a 51 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, están de acuerdo en que existe una conveniente gestión de calidad de servicio, mientras que un 26,4% que equivale a 19 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de la calidad de servicio; Asimismo, el 2,8% que equivale a dos profesores se hallan totalmente contrarios con la gestión de calidad de servicios.

Tabla 12.

Niveles para dimensión 1 de variable 2: Tangibilidad

	<i>f</i>	%	% válido	%acumulado
Válido				
Bajo	9	12,5	12,5	12,5
Medio	40	55,6	55,6	68,1
Alto	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24

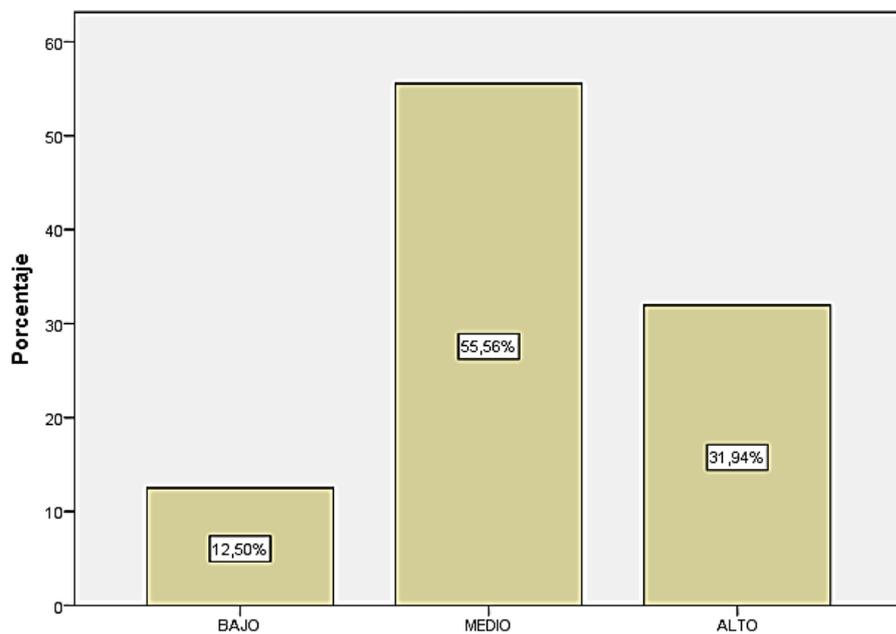


Figura 21. Tangibilidad, niveles Fuente: Resultado del SPSS24

La figura 21 y tabla 12 muestran que el 31,9% que equivale a 23 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, gestionan adecuadamente la tangibilidad del servicio que brindan, mientras que un 55,6% que equivale a 40 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de dicha variable; Asimismo, el 12,5% que equivale a 9 profesores se hallan totalmente contrarios con la gestión de la tangibilidad.

Tabla 13.

Niveles para dimensión 2 de variable 2: Fiabilidad

		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>% acumulado</i>
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Medio	19	26,4	26,4	27,8
	Alto	52	72,2	72,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultados del SPSS24

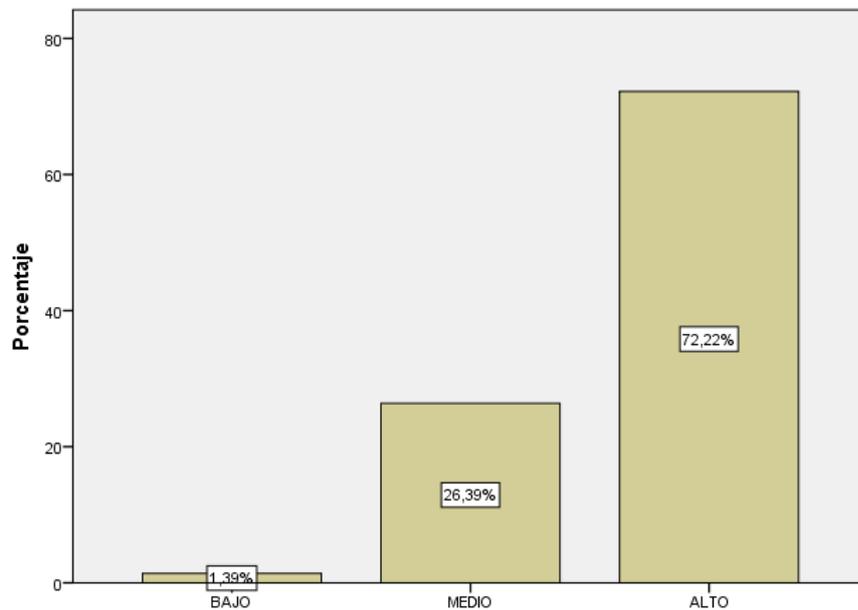


Figura 22. Dimensión Fiabilidad, niveles Fuente: Resultado del SPSS 24

La figura 22 y tabla 13 muestran que el 72,2% que equivale a 52 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, gestionan adecuadamente la fiabilidad del servicio que brindan, mientras que un 26,4% que equivale a 19 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de dicha variable; Asimismo, el 1,4% que equivale a 1 profesor se hallan totalmente contrarios con la gestión de la fiabilidad.

Tabla 14.

Niveles para Capacidad de respuesta

	<i>f</i>	%	% válido	%acumulado
Válido				
Bajo	2	2,8	2,8	2,8
Medio	18	25,0	25,0	27,8
Alto	52	72,2	72,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultados del SPSS 24

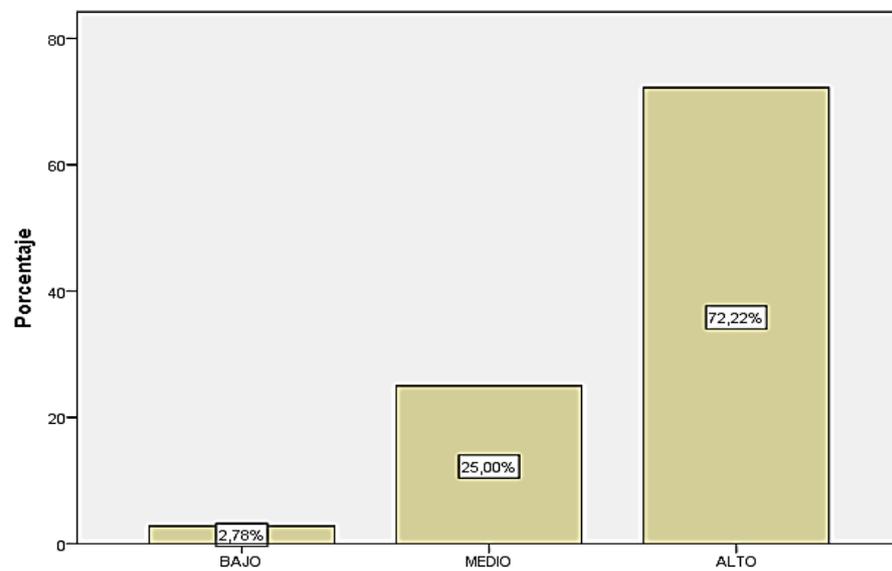


Figura 23. Dimensión Capacidad de respuesta, niveles Fuente: resultados del SPSS 24

La figura 23 y tabla 14 revelan que el 72,2% que equivale a 52 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, gestionan adecuadamente la capacidad de respuesta del servicio que brindan, mientras que un 25,0% que equivale a 18 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de dicha variable; Asimismo, el 2,8% que equivale a 2 profesores se hallan totalmente contrarios con la gestión de la capacidad de respuesta.

Tabla 15.

Niveles para dimensión 4 de variable 2: Seguridad

		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>% válido</i>	<i>%acumulado</i>
Válido	Bajo	4	5,6	5,6	5,6
	Medio	18	25,0	25,0	30,6
	Alto	50	69,4	69,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS 24

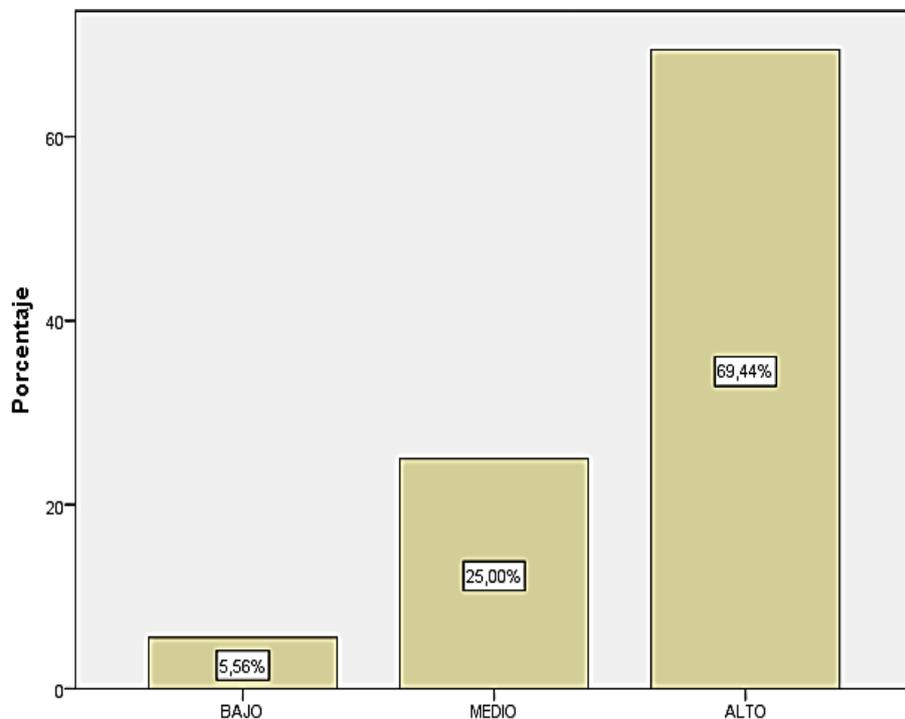


Figura 24. Dimensión Seguridad, niveles Fuente: Resultado del SPSS 24

La tabla 15 y figura 24 muestran que el 69,4% que equivale a 50 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, gestionan adecuadamente la seguridad del servicio que brindan, mientras que un 25,0% que equivale a 18 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de dicha variable; Asimismo, el 5,6% que equivale a 4 profesores se hallan totalmente contrarios con la gestión de la seguridad en la prestación.

Tabla 16.

Niveles para dimensión 5 de variable 2: Empatía

	<i>f</i>	%	% válido	%acumulado
Válido				
Bajo	5	6,9	6,9	6,9
Medio	29	40,3	40,3	47,2
Alto	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente. Resultado del SPSS24

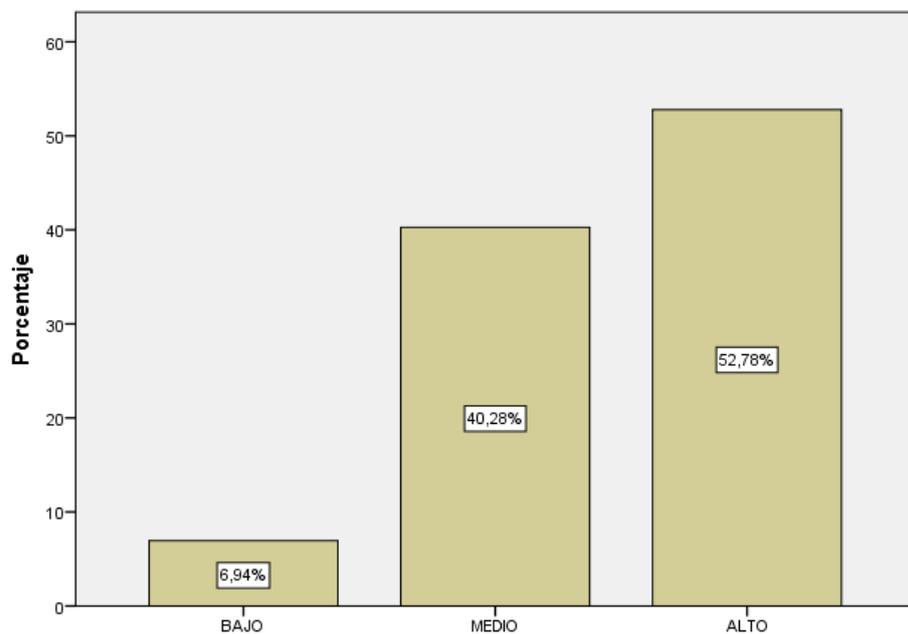


Figura 25. Dimensión Empatía, niveles Fuente: Resultado del SPSS 24.

La tabla 16 y figura 25 muestran que el 52,8% que equivale a 38 docentes del colegio 0025 “San Martín de Porres” de Ate, 2019, gestionan adecuadamente la empatía en el servicio que brindan, mientras que un 40,3% que equivale a 29 educadores de la misma casa de estudios, se muestran medianamente en concierto con la gestión de dicha variable; Asimismo, el 6,9% que equivale a 5 profesores se hallan totalmente contrarios con la gestión de la empatía.

3.2. Contrastación de hipótesis

H0: no existe relación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la I.E. *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019.

H1: existe relación ente desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la I.E. *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el periodo 2019.

El estadístico utilizado para la contratación de hipótesis ha sido Rho de Spearman. En consenso con Hernández, Fernández y Baptista, (2016), el Coeficiente rho de Spearman es un estadístico sumamente eficientes para datos ordinales, constituye una medida de correlación que se aplica a variables ordinales que oscila de -1.0 (correlación negativa perfecta) hasta +1.0 (correlación positiva perfecta), 0 representa ausencia de correlación entre las variables (p.322). En cuanto al nivel de significancia, afirman el mismo autor, que 0.01, implica que se tiene 99% de posibilidades a favor y solo el 1% en contra (0.99 y 0.01=1.00) para generalizar los resultados sin temor al error. La significancia debe señalar un máximo de 0.05 lo que implica un 95% de certeza para generalizar y solo un 5% de posibilidad de error.

Tabla 17.

Correlación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio

		DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO
rho de Spearman	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,441**
		N	,000
	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,441**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultado del SPSS 24

La tabla 17 revela el valor de rho de Spearman igual a 0.441, según la tabla esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.000 lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; dicho de otro modo,

existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa 0025 *San Martín de Porres* de Ate en el año 2019.

Tabla 18.

Correlación entre desarrollo del talento humano y tangibilidad

		DTH	TANGIBILIDAD	
rho de Spearman	DTH	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	72	72
	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	72	72

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultados del SPSS 24

La tabla 18 evidencia el valor de rho de Spearman igual a 0.366, según la tabla esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.002, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y tangibilidad en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019.

Tabla 19.

Correlación entre desarrollo del talento humano y fiabilidad

		DTH	FIABILIDAD	
rho de Spearman	DTH	Coeficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultados del SPSS24

La tabla 19 muestra el valor de rho de Spearman igual a 0.444, según la tabla esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna: existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y fiabilidad en el centro educativo *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019.

Tabla 20.

Correlación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta

		DTH	CAPACIDAD DE RESPUESTA
rho de Spearman	DTH	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,404**
		N	72
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,404**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	72

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultados del SPSS 24

La tabla 20 presenta el valor de rho de Spearman igual a 0.404, esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la institución educativa 0025 de Ate en el año 2019.

Tabla 21.

Correlación entre desarrollo del talento humano y seguridad

		DTH	SEGURIDAD
rho de Spearman	DTH	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,416**
		N	72
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	72

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultados del SPSS 24

La tabla 21 evidencia el valor de rho de Spearman igual a 0.416, según la tabla esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.000, lo cual permite rechazar la hipótesis nula; es decir, existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y seguridad en la institución educativa 0025 de Ate en el año 2019.

Tabla 22.

Correlación entre desarrollo del talento humano y empatía

		DTH	EMPATÍA
rho de Spearman	DTH	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,382**
		N	72
	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	72

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Fuente. Resultados del SPSS 24

La tabla 22 evidencia el valor de rho de Spearman igual a 0.382, según la tabla esto se interpreta como una correlación significativa con un sig. Igual a 0.001, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y empatía en el colegio *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019.

IV. Discusión

Luego del análisis de los datos efectuados mediante la contratación de hipótesis, se demostró que existe correlación entre desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en su dimensión: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (rho de Spearman=0,441**), en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 en el año 2019; en otras palabras, si se pone atención en desarrollar el talento humano, la gestión de la calidad del servicio brindado se incrementará y beneficiará a todos los integrantes del centro educativo. El producto obtenido de este estudio confirma lo planteado por Chiavenato (2009), cuando dice que “las empresas para ser exitosas tienen que poner atención en el factor humano, ya que la reducción o aumento de las debilidades y fortalezas de las organizaciones dependen de ello, del tipo de trato que reciben” Así mismo, Colman (2008) en su libro *La gestión del talento humano como factor clave para el desarrollo* asevera: “aquello que es una requisito indispensable y el principal recurso de las organizaciones es el talento de los profesionales” (p.55); por su parte, Alles (2007) afirma que “una norma inherente al talento es el hecho que se consigue los más altos resultados”.

Graton, citado por Alles (2007), afirma: construir el espíritu empresarial representa saber gestionar la vinculación determinada de los colaboradores así como entender ciertamente sus perspectivas, añoranzas y ambiciones. Por otro lado, Pérez, (2000) percibe la calidad en los centros educativos como calidad total, dice que su gestión debe estar enfocada en la eficacia para conseguir los propósitos y metas establecidas debe ser una gestión que involucre a la personas, los bienes, y a los procesos y resultados para ello se debe contar con métodos basado en el mejoramiento continuo (p.75). Los teóricos respaldan la importancia del desarrollo del talento humano para el bienestar de las organizaciones evidenciada en esta investigación, así como también lo confirman otros estudios que han sido realizados previamente. En el año 2018 el estudio realizado por Zhou y Guo, en su investigación que lleva por título: *High-level talent flow and its influence on regional unbalanced development in China*. Demuestran la necesidad de retener el talento humano como elemento clave para el desarrollo; por su parte, Cubas, en el año 2016, publica los resultados de su investigación titulada: *Talent, labor quality, and economic development*. Se midió el talento utilizando los niveles de logros observados a partir de los puntajes del PISA, los hallazgos implican que la calidad del trabajo en los países ricos es

aproximadamente el doble que la calidad en los países pobres debido a que se enfatiza en el desarrollo del talento.

Crane, en el año 2016 investigó la interacción entre el flujo de conocimiento y el valor del capital humano que sirva para el ejercicio de la administración global del talento en la selección y el aprovechamiento del talento, en su tesis titulada *global talent management: a life cycle view of the interaction between human and social capital*, con ella dio a conocer la importancia del talento humano. Chamorro, en el año 2017 en su tesis titulada *The datafication of talent: how technology is advancing the science of human potencial at work*, revisa tres innovaciones que tiene la capacidad de cambiar vertiginosamente la manera en la que las organizaciones identifican, desarrollan y atraen talento demostrando así la importancia de que tiene hoy en día el talento humano para las organizaciones. Hasta aquí el desarrollo del talento humano parece ser la piedra angular que hace la diferencia entre el nivel más alto y el fracaso de toda empresa, otras investigaciones siguen confirmando que existe una absoluta correlación entre las dimensiones que se han considerado en este estudio, inclusive han llegado a proponer herramientas para el fin propuesto, es el caso de la tesis realizada por N'Cho, en el año 2017 titulado *Contribution of talent analytics in change management within project management organizations The case of the French aerospace sector*. Propone una herramienta “Big Data” que posee la facultad de modificar el modo en que las empresas realizan la administración del talento (TM) en el llamado análisis del talento.

En el ámbito nacional, Cueva en el año 2017 en su estudio *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes de 5° año de secundaria de instituciones educativas públicas y privadas en Chosica, 2016* encontró que existe notable diferencia entre el servicio que se brinda en las instituciones públicas y privadas debido a que las instituciones estas últimas ponen énfasis en cada una de las dimensiones que involucra el brindar un buen servicio. León, en el 2017 que la administración del talento humano y las relaciones interpersonales se interrelacionan, en su tesis titulada *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las instituciones educativas públicas de la red 5 de la ugel 06, 2017*. confirmando la importancia del desarrollo del talento humano para un buen clima laboral que por supuesto contribuye calidad de cualquier servicio que se brinde. La importancia del desarrollo del talento humano va más allá del solo ámbito organizacional. Liñán, por su parte, en su estudio titulado: *Gestión institucional y calidad*

de servicio educativo según la percepción de los docentes de la institución educativas de la red 23 de la ugel 04 de Comas evidenció el resultado de que la calidad de servicio es influido significativamente por la variable gestión institucional de manera moderada.

Tinoco (2017), en la Pontificia Universidad Católica (PUC), realizó una un estudio que lleva por título *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp, un estudio de nivel descriptivo*, cuyo objetivo general fue examinar puntos de vista del profesor-empleado de Interbank en el bienio 2013-2014 con relación a la gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de Intercorp (UCIC). La investigación dio como resultado que las asignaturas que ofrece la UCIC ayudan al crecimiento personal de los profesores-empleados permitiéndoles un mejor desempeño al interior o exterior de la organización. Se impulsa desarrollar el talento de los colaboradores, las destrezas y competencias que poseen así como el modo de evidencias sus aptitudes al interior y exterior de la organización. Es el primer estudio citado en esta tesis que se realiza en el ámbito educativo aunque de nivel superior. Se trata de un estudio de nivel descriptivo; Por otro lado, el estudio motivo de este informe es correlacional, en este aspecto se ha dado un pequeño paso en relación al nivel de la investigación.

Namó, en el año 2018, en esta casa de estudios, presentó la tesis pre experimental titulada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*. Con el objetivo de encontrar el grado en que el plan fundamentado en gestionar el talento humano incrementa la posibilidad de que el servicio sea de calidad en el colegio *San José de Pacasmayo, 2017*, que permitió demostrar que el programa de gestión del desarrollo del talento humano es conveniente si se quiere incrementar el nivel del servicio de calidad de modo significativo, ya que el plan fundamentado en gestionar el talento humano aumentó de manera significativa la calidad de servicio del centro educativo *San José de Pacasmayo*. La tesis mencionada confirma el alcance social de la investigación que presento, pues es tarea pendiente realizar posteriormente otros estudios de corte pre experimental y/o experimental para poner en ejecución un proyecto de mejora de la calidad de los servicios prestados en las instituciones educativas a partir de una buena gestión que convierta a todos los servidores en buenos gestores de la calidad educativa, que repercuta en el logro de los escolares y permita la innovación de una sociedad más competente.

Por los hallado luego de este estudio y lo dicho por Chiavenato, Marta Halles y Dora Colman, el desarrollo del talento humano no es un tema que se debe dejar archivado, por el contrario se merece un estudio más profundo es menester llevarlo a la concretización mediante talleres, que pueda brindar el espacio adecuado dentro de la programación anual de las I.I.EE. Debe ser tarea fundamental de la gestión directiva el fomentar este factor clave para superar la calidad del servicio que se entrega; quizá estos pequeños pero importantes detalles que se están dejando de lado constituyen la piedra angular para el logro de la calidad educativa que tanto preocupa a las naciones.

V. Conclusiones

Primera: A partir la presente investigación se concluye que existe correlación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa San Martín de Porres 0025 de Ate durante el año 2019 ($\rho = 0.441$).

Segunda: A partir del presente estudio se concluye que existe correlación entre desarrollo del talento humano y la tangibilidad en la institución educativa San Martín de Porres 0025 de Ate durante el año 2019 ($\rho = 0.366$).

Tercera: A partir del presente estudio se concluye que existe correlación entre desarrollo del talento humano y la fiabilidad en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate durante el año 2019 ($\rho = 0.444$).

Cuarta: A partir del presente estudio se concluye que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la capacidad de respuesta en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate durante el año 2018 ($\rho = 404$)

Quinta: A partir del presente estudio se concluye que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la seguridad en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate durante el año 2019 ($\rho = 0,416$)

Sexta: A partir del presente estudio se concluye que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la empatía en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de ate durante el año 2019 ($\rho = 0,382$)

VI. Recomendaciones

Al estar comprobado que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de la calidad de servicio se recomienda a la comunidad educativa del colegio *San Martín de Porres* 0025 poner atención preferente al desarrollo del talento humano para mejorar la gestión de la calidad de servicio, y, con este propósito incluir en el PAT un plan de trabajo que permita desarrollar cada una de las dimensiones de esta variable; destinar espacios en la calendarización del año escolar que permita ejecutar ese plan de trabajo y propiciar las acciones necesarias para desarrollar el talento humano. Puesto que como se ha demostrado, influye de manera significativa en la gestión de la calidad de servicio.

A los docentes, crear una comisión encargada de promover y ejecutar actividades orientados al desarrollo de cada una de las dimensiones del talento humano: aptitud, actitud, aprendizaje y la pasión vocacional en lo educadores de la institución educativa; de gestionar el apoyo de los aliados estratégicos para que realicen talleres aplicando estrategias diversas que permitan ello.

A los directivos, gestionar con la UGEL correspondiente talleres de capacitación y actualización para los maestros, con profesionales de alto nivel que aporten a las aptitudes que ya poseen; asimismo, promover la significancia del desarrollo del talento humano a nivel de la red para que otras instituciones tengan en cuenta que es un elemento determinante para mejorar la calidad de servicio.

El presente estudio presenta una visión global, sin embargo es un punto de partida para profundizar el tema mediante futuros trabajos de investigación, en cada uno de las dimensiones propuestas con poblaciones de estudio diferentes.

VII. Propuesta

La propuesta que se deja como producto de esta investigación es un *programa de desarrollo del talento humano* que tiene como objetivo perfeccionar la calidad de servicio en el centro educativo *San Martín de Porres 0025 Ate*, aplicando técnicas de coaching empresarial: *brainstorming*, *design thinking* y juego de roles orientadas al desarrollo del talento humano este programa está apoyado en la teoría de Idalberto Chiavenato, Martha Halles y Tony Robbins.

El programa se llevará a cabo en 12 sesiones que se ejecutará en tres meses, se desarrollarán dos sesión por semana: 3 sesiones dedicados al reconocimiento de las aptitudes, 3 sesiones destinados a afianzar la actitud frente al desempeño de su papel como gestor de la calidad de servicio, 3 sesiones orientados a incentivar la necesidad de aprendizaje continuo y 3 sesiones para desarrollar la pasión vocacional.

Las sesiones se desarrollarán tomando en cuenta los momentos de inicio: En este momento se motiva a los docentes a intervenir activamente en la ejecución de la sesión mediante estrategias diversas y se declara el tema y la finalidad de la sesión. Desarrollo: se concretizarán las actividades con el objeto de mejorar la dimensión programada. Cierre: se aplica una escala valorativa y un esquema de Metacognición.

Para responder al compromiso asumido al inicio de esta investigación se ha hecho entrega a la Institución educativa 0025 *San Martín de Porres Ate*, del programa mencionado el cual se ejecutará desde la primera semana del año lectivo 2020.

VIII. Referencias

- Albrecht, K. (1994). *Todo el poder al cliente*. Barcelona-España. Editorial Paidós.
- Alles, M. (2009) *Construyendo talento*. Buenos Aires-Argentina. Editorial GRANICA
- Alles, M. (2007) *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires. Editorial Granica S.A.
- Aragón, L. Silva, A. (2004). *Evaluación Psicológica en el área educativa*. Mexico. Editorial PAX MÉXICO.
- Avery, C. Zabel, D. (1996). *The quality management sourcebook: an international guide to materials and resources*. New York. ROUTLEOGE editorial.
- Azanza, G. Moriano, J. Molero, F. (2013). *Authentic leadership and organizational culture as drives of employees' job satisfaction*. Spain, University of Deusto.
- Barney, J. (1991) *firm resources and sustained competitive advantage*. *Journal of management vol. 17*. Texas University.
- Briceño M y Godoy F (2012) *Human talent: an Intangible Capital that gives Value in organizations*. International Journal of good conscience.
- Briones, G. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en La ciencias Sociales*. Colombia. Editorial Trillas.
- Bon, J. Jong, A. Kolthof, A. (2010). *Fundamentos de ITIL V3*. Reino Unido. Editorial Van Harem publishing.
- Carabús, O. Freiría, J. (2004). *Creatividad, actitudes y educación*. Buenos aires- Argentina. Editorial Biblos.
- Colman, D. (2005). *La gestión del talento humano como factor clave para el desarrollo*. Universidad Nacional de Asunción- san Lorenzo Paraguay
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid. Editorial Ediciones Días de santos.
- Crane, B. (2017). Crane, B. Hartwell, Chr. (2017), *Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital*. Utah State University.

- Cubas, G. (2015). *Talent, labor quality, and economic development*. University of Houston.
- Cueva, N. (2016). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Universidad César Vallejo.
- Chamorro, T. (2017). *The datafication of talent: how technology is advancing the science of human potential at work*. University College London.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *La administración de la capacidad humana como la disposición de enfoques y prácticas importantes*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Domjan, M. (2010). *Principios de aprendizaje y conducta*. Texas: Editorial CENGAGE LEARNING. 6ta edición
- Espinal, J. (2012) *Calidad en el servicio público. La comunidad, razón de ser del estado*. Revista universitaria Eafit-n°88.
- Feldhusen, J. (1995). *Talent identification and development in education*. New York. Editorial Center for creative learning.
- García, L. (2014) *el Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de américa latina*. Perú. La Gestión.
- Genesi, M. Romero, N. Tinedo, Y. (2011) *Organizational behavior of the human talent in the educative institutions*. Venezuela. Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Science.
- Gerson, R. (1993). *Measure customer satisfacción*. Digital library ACM
- Hernandez, R. Fernández, C. Baptista, M. (2016) *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jericó P. (2008). *Gestión del talento: construyendo compromiso*. Madrid-España. Editorial PEARSON.

- León, C. (2018). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las Instituciones Educativas Públicas de la red 5 de la UGEL 06, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Liñán, M. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Loli, A. Del Carpio J. (2013) *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Lozano, L. (2007). *El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Revista EAN.
- Namó, J. (2017). *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*. Universidad César Vallejo.
- N'Cho, J. (2017). *Contribution of talent analytics in change management within project management organizations The case of the French aerospace sector* University of Toulouse-France
- Parusaraman, T. Zeithaml, J. y Berry, U. (1990). *La naturaleza de la administración*. México: Ed. Mcgraw-Hill
- Pérez R, López E y Peralta P. (2014). *Hacia un educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid- España. Editorial NARCEA
- Peris, F. Moreno, Moreno, M.(2008). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. España. editorial Pearson.
- Praeg, C. (2011). *Quality management for IT services: perspectives on business and process performance*. New York. Editorial business science reference.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público*.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Manual para mejorar la atención a los ciudadanos*. El peruano.

- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Rosander, A. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid. Editorial Díaz de santos.
- Ruiz, R. (2012) *hacienda tangibles los servicios*. Confederación Española de Directivos y Ejecutivos.
- Senge, P. (2004). *The fifth discipline: the art & practice of the learning organization*. New York. Editorial CURRENCY DOUBIEDAY.
- Senge, P. (2010). *La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente*. Argentina. Editorial GRANICA
- Senlle, A. Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España. Editorial Días de Santos.
- Serra, G y Suso M (2017) *Gestiona tu Talento. Algunas claves para el desarrollo personal y profesional*. España- editorial BUBOK
- Serrano A, López C y García G. (2007). *Quality management in services: en overview from the management field*. Universidad de Cantabria-España.
- Slechtova, P. Vojackova, H. Voracek, J. (2014). *Blended learning: promisis strategic alternative in higher education*. Czech Republic. College of polytechnics Jihlava.
- Tinoco Escalante, R. (2017). *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*. Perú-Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Yaacob, Z. (2014). *Control system for quality management*. University Sain Malasia.
- Zabadi, A. (2013). *Implementing total quality management (TQM) on the higher educations- a conceptual model*. Saudi Arabia. University of business & technology (UBT), college of engineering & information technology (CEIT).
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and Berry, L.(1990). *Delivering quality service*. United States of America. Editorial THE FREE PRESS.
- Zhou, Y. Guo, Y. (2017) *High-level talent flow and its influence on regional unbalanced development in China*. Beijing university-china.

Anexo 1: Matriz de consistencia



ESUELA DE POSTGRADO

Matriz de consistencia

Título: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0025 SAN MARTÍN DE PORRES, ATE- 2019
Autora: Br. NILA RIVEROS MARCELO

Problema		Objetivos		Hipótesis		Variables e indicadores									
Problema General:		Objetivo general:		Hipótesis general:		Variable 1: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO									
Problemas Específicos:		Objetivos específicos:		Hipótesis específicas:		Dimensiones		Indicadores		Ítems		Escala de medición		Niveles y rangos	
<p>¿Existe relación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p> <p>¿Existe relación entre desarrollo del talento humano y tangibilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p> <p>¿Existe relación entre el desarrollo del talento humano y fiabilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p> <p>¿Existe relación entre el desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p>		<p>Determinar la relación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de calidad de servicio en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre desarrollo del talento humano y tangibilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre desarrollo del talento humano y fiabilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p>		<p>Existe relación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de la calidad de servicio en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación entre el desarrollo del talento humano y tangibilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Existe relación entre desarrollo del talento humano y fiabilidad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Existe relación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p>		<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Aptitud Actitud Aprendizaje Pasión vocacional <p>Gonzalo Sierra Fernández (socio fundador del instituto internacional de alto rendimiento profesional, autor de los libros como <i>gestiona tu talento algunas claves para el desarrollo personal y profesional</i> entre otros)</p>		<p>Indicadores</p> <p>Dimensión 1: aptitud Aquello que puedo hacer</p> <p>Dimensión 2: actitud La manera cómo ejecuto mis acciones.</p> <p>Dimensión 3: aprendizaje Técnicas adquiridas para ser aplicadas y capacidad de autogestión personal mientras se aplican dichas técnicas</p> <p>Dimensión 4: pasión vocacional Fuerza motivacional que condiciona las decisiones vitales.</p>		<p>Ítems</p> <p>Dimensión 1: aptitud 1-6</p> <p>Dimensión 2: actitud 7-12</p> <p>Dimensión 3: aprendizaje 13-21</p> <p>Dimensión 4: pasión vocacional 22-29</p>		<p>Escala de medición</p> <p>Ordinal</p> <p>Valores: Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>		<p>Niveles y rangos</p> <p>(4) Totalmente de acuerdo</p> <p>(3) De acuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>Puntaje máximo 116 Puntaje mínimo 29</p> <p>Alto: 116 Medio: 87 Bajo: 58</p>	
Problema		Objetivos		Hipótesis		Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO									
Problemas Específicos:		Objetivos específicos:		Hipótesis específicas:		Dimensiones		Indicadores		Ítems		Escala de medición		Niveles y rangos	
<p>¿Existe relación entre el desarrollo del talento humano y seguridad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p> <p>¿Existe relación entre el desarrollo del talento humano y empatía en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019?</p>		<p>Determinar la relación entre desarrollo del talento humano y seguridad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Determinar la relación entre desarrollo del talento humano y empatía en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p>		<p>Existe relación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Existe relación entre desarrollo del talento humano y seguridad en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p> <p>Existe relación entre desarrollo del talento humano y empatía en la I.E.0025 San Martín de Porres del distrito de Ate en el año 2019.</p>		<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía <p>De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Barry (1990) para la gestión de calidad de servicio existen 5 dimensiones (p.21)</p>		<p>Indicadores</p> <p>Dimensión 1: Tangibilidad Las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.</p> <p>Dimensión 2: Fiabilidad Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.</p> <p>Dimensión 3: Capacidad de respuesta Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio</p> <p>Dimensión 4: Seguridad El conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.</p> <p>Dimensión 5: Empatía El cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.</p>		<p>Ítems</p> <p>Dimensión 1: tangibilidad 1-6</p> <p>Dimensión 2: fiabilidad 7-13</p> <p>Dimensión 3: capacidad de respuesta 14-17</p> <p>Dimensión 4: seguridad 18-24</p> <p>Dimensión 5: empatía 25-29</p>		<p>Escala de medición</p> <p>Ordinal</p> <p>Valores: Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p>		<p>Niveles y rangos</p> <p>(4) Totalmente de acuerdo</p> <p>(3) De acuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>Puntaje máximo 116 Puntaje mínimo 29</p> <p>Alto: 116 Medio: 87 Bajo: 58</p>	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional Hernández, Fernández y Baptista (2016)</p> <p>Diseño: No experimental Hernández, Fernández y Baptista (2016)</p> <p>Método: Hipotético deductivo Hernández, Fernández y Baptista (2016)</p> <p>Enfoque Cuantitativo Hernández, Fernández y Baptista (2016)</p>	<p>Población: 72 docentes de la institución educativa 0025 <i>San Martín de Porres</i></p> <p>Tipo de muestreo: El muestreo fue no probabilístico. Al respecto, (Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirman que se trata "simplemente casos disponibles a los cuales tenemos acceso" (p.401). De esta forma, la muestra quedó conformada por los 72 docentes de la Institución Educativa 0025 <i>San Martín de Porres</i>. De acuerdo a Hernández (2016) en este caso el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisión de un investigador (p.176)</p> <p>Tamaño de muestra: Se trabajó con toda la población; es decir, fue una muestra censal. Según Fisher citado por Pineda (1994), el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: 1) De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra. (p. 112).</p>	<p>Variable 1: Desarrollo del talento humano</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Nila Riveros Año: 2019 Monitoreo: presencial Ámbito de aplicación: institución educativa 0025 <i>San Martín de Porres</i> Forma de administración: individual</p> <p>Variable 2: Gestión de calidad de servicio</p> <p>Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Nila Riveros Año: 2019 Monitoreo: presencial Ámbito de aplicación: institución educativa 0025 <i>San Martín de Porres</i> Forma de administración: individual y grupal</p>	<p>Descriptiva: Gráfico de barras haciendo uso de estadístico SPSS</p> <p>Inferencial: Contrastación de hipótesis haciendo del estadístico rho Spearman</p>

Anexo 2: Certificado de validez de contenido



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Cuento con título docente debidamente registrado en SUNEDU e inscritos en la DRE y UGEL.	✓		✓		✓		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	✓		✓		✓		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	✓		✓		✓		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	✓		✓		✓		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	✓		✓		✓		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	✓		✓		✓		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	✓		✓		✓		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	✓		✓		✓		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	✓		✓		✓		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	✓		✓		✓		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	✓		✓		✓		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relación con el propósito de la sesión.	✓		✓		✓		
17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.	✓		✓		✓		
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	✓		✓		✓		
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	✓		✓		✓		
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	✓		✓		✓		
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante por lo tanto y me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	✓		✓		✓		
23	Mis títulos y grados académicos contribuyen a mi labor docente.	✓		✓		✓		
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	✓		✓		✓		
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo, me siento seguro de mi carrera.	✓		✓		✓		
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
27	Juntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	✓		✓		✓		
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	✓		✓		✓		
29	Oriento la práctica a conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Krisa Cella Virquez DNI: 41599309

Especialidad del validador: Docente en Gestión de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Oct. del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	/		/		/		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	/		/		/		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	/		/		/		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	/		/		/		
8	Se cumple fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	/		/		/		
9	Se cumple con las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PFFF.	/		/		/		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	/		/		/		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	/		/		/		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	/		/		/		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3								
14	Los profesores les planifican una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	/		/		/		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PFFF.	/		/		/		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	/		/		/		
17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4								
18	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	/		/		/		

20	El personal de la I.E. brinda un trato amable.	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	/		/		/		
22	Las notas asignadas por los profesores son objetivas y de acuerdo a norma.	/		/		/		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	/		/		/		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	/		/		/		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	/		/		/		
29	Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Karen Uchalla Vásquez DNI: 41599709

Especialidad del validador: Docente en Ciencias de la Educación

15 de 06 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Cuento con título docente debidamente registrado en SUNEDU e inscritos en la DRE y UGEL.	X		X		X		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	X		X		X		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	X		X		X		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	X		X		X		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	X		X		X		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	X		X		X		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	X		X		X		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	X		X		X		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	X		X		X		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	X		X		X		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	X		X		X		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	X		X		X		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	X		X		X		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relación con el propósito de la sesión.	X		X		X		

17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.							
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	X	X	X				
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	X	X	X				
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	X	X	X				
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	X	X	X				
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante por lo tanto y me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	X	X	X				
23	Mi título y grados académico contribuyen a mi desempeño docente	X	X	X				
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	X	X	X				
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo, me siento seguro de mi carrera.	X	X	X				
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	X	X	X				
27	Juntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	X	X	X				
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	X	X	X				
29	Oriento la práctica a conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	X	X	X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Olivia Fay Elvira Sotol DNI: 09104562

Especialidad del validador: Centro de la educación - Tarma UCV

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de Junio del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones, además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	X		X		X		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	X		X		X		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	X		X		X		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	X		X		X		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	X		X		X		
8	Es responsabilidad de todo docente cumplir fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	X		X		X		
9	Es imprescindible cumplir el desarrollo de las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PFFF.	X		X		X		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	X		X		X		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	X		X		X		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	X		X		X		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
14	Los profesores les planifican una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	X		X		X		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PFFF.	X		X		X		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	X		X		X		

17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
18	Es de vital importancia que exista una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	X		X		X		
20	El personal de la I.E. brinda un trato es amable.	X		X		X		
21	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	X		X		X		
22	Las notas asignadas por los profesores son objetivas y de acuerdo a norma.	X		X		X		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	X		X		X		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	X		X		X		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	X		X		X		
29	Debe existir un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roberto Pérez Elías DNI: 08604562

Especialidad del validador: Área de la Evaluación - Postgrado - UCV

14 de Jun del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	✓		✓		✓		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	✓		✓		✓		
8	Se cumple fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	✓		✓		✓		
9	Se cumple con las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PPF.	✓		✓		✓		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	✓		✓		✓		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	✓		✓		✓		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3								
14	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PPF.	✓		✓		✓		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	✓		✓		✓		
17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
18	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	✓		✓		✓		
20	El personal de la I.E. brinda un trato amable.	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante una equivocación del profesor (, conocimiento, trato) corrige su error.	✓		✓		✓		
22	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	✓		✓		✓		
29	Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamano Norma DNI: 23271811

Especialidad del validador: Psicología Educativa

.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Cuento con título docente debidamente registrado en SUNEDU e inscritos en la DRE y UGEL.	✓		✓		✓		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	✓		✓		✓		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	✓		✓		✓		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	✓		✓		✓		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	✓		✓		✓		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	✓		✓		✓		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	✓		✓		✓		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	✓		✓		✓		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	✓		✓		✓		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	✓		✓		✓		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	✓		✓		✓		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relacionan con el propósito de la sesión.	✓		✓		✓		
17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.	✓		✓		✓		
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	✓		✓		✓		
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	✓		✓		✓		
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	✓		✓		✓		
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante por lo tanto y me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	✓		✓		✓		
23	Mis títulos y grados académicos contribuyen a mi labor docente.	✓		✓		✓		
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	✓		✓		✓		
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo, me siento seguro de mi carrera.	✓		✓		✓		
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
27	Juntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	✓		✓		✓		
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	✓		✓		✓		
29	Oriento la práctica a conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo, Nancy DNI: 23211871

Especialidad del validador: Psicología Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Reúno las condiciones y los requisitos suficientes para ejercer la docencia según como lo exige la norma.	✓		✓		✓		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	✓		✓		✓		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	✓		✓		✓		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	✓		✓		✓		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	✓		✓		✓		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	✓		✓		✓		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	✓		✓		✓		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	✓		✓		✓		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	✓		✓		✓		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	✓		✓		✓		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	✓		✓		✓		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	✓		✓		✓		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relacionan con el propósito de la sesión.	✓		✓		✓		
17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.	✓		✓		✓		
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	✓		✓		✓		
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	✓		✓		✓		
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	✓		✓		✓		
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante, por lo tanto me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	✓		✓		✓		
23	Mis títulos y grados académicos contribuyen a mi labor docente.	✓		✓		✓		
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	✓		✓		✓		
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo.	✓		✓		✓		
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
27	conjuntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	✓		✓		✓		
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	✓		✓		✓		
29	Oriento la práctica para conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Julia Lizet Torres Rivera DNI: 41537875

Especialidad del validador: Lengua Española y Literatura

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 06 del 2019

Julia

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones, además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	✓		✓		✓		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	✓		✓		✓		
8	Es responsabilidad de todo docente cumplir fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	✓		✓		✓		
9	Es imprescindible cumplir el desarrollo de las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PFFF.	✓		✓		✓		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	✓		✓		✓		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	✓		✓		✓		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
14	Los profesores les planifican una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PFFF..	✓		✓		✓		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	✓		✓		✓		
17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
18	Es de vital importancia que exista una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	✓		✓		✓		
20	El personal de la I.E. brinda un trato amable.	✓		✓		✓		
21	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	✓		✓		✓		
22	Las notas asignadas por los profesores son objetivas y de acuerdo a norma.	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	✓		✓		✓		
29	Debe existir un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Julia Lizet Torres Rivera DNI: 41537875

Especialidad del validador: Lengua Española y Literatura

13 de 06 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Julia
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	/		/		/		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	/		/		/		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	/		/		/		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	/		/		/		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	/		/		/		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	/		/		/		
8	Se cumple fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	/		/		/		
9	Se cumple con las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PFFF.	/		/		/		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	/		/		/		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	/		/		/		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	/		/		/		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3								
14	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	/		/		/		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PFFF..	/		/		/		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	/		/		/		
17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4								
18	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	/		/		/		
20	El personal de la I.E. brinda un trato amable	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Ante una equivocación del profesor (nota, calificación, trato) corrige su error.	/		/		/		
22	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	/		/		/		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	/		/		/		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	/		/		/		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	/		/		/		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	/		/		/		
29	Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Mitchell Alarcón Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Psicólogo

27 de 05 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Cuento con título docente debidamente registrado en SUNEDU e inscritos en la DRE y UGEL.	/		/		/		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	/		/		/		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	/		/		/		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	/		/		/		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	/		/		/		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	/		/		/		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	/		/		/		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	/		/		/		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	/		/		/		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	/		/		/		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	/		/		/		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	/		/		/		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	/		/		/		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relación con el propósito de la sesión.	/		/		/		
17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.	/		/		/		
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	/		/		/		
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	/		/		/		
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	/		/		/		
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante por lo tanto y me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	/		/		/		
23	Mi título y grados académico contribuyen a mi desempeño docente	/		/		/		
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	/		/		/		
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo, me siento seguro de mi carrera.	/		/		/		
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	/		/		/		
27	Juntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	/		/		/		
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	/		/		/		
29	Oriento la práctica a conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. MITCHELL ALARCON DIAZ DNI: 09728050

Especialidad del validador: Mg/ 9001660

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 6 del 2019

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: APTITUD								
1	Reúno las condiciones y los requisitos suficientes para ejercer la docencia según como lo exige la norma.	/		/		/		
2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.	/		/		/		
3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.	/		/		/		
4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.	/		/		/		
5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.	/		/		/		
6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.	/		/		/		
8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.	/		/		/		
9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.	/		/		/		
10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.	/		/		/		
11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía	/		/		/		
12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: APRENDIZAJE								
13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.	/		/		/		
14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.	/		/		/		
15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.	/		/		/		
16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relación con el propósito de la sesión.	/		/		/		
17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.	/		/		/		
18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.	/		/		/		
19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje	/		/		/		
20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.	/		/		/		
21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: PASIÓN VOCACIONAL								
22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante, por lo tanto me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.	/		/		/		
23	Mis títulos y grados académicos contribuyen a mi labor docente.	/		/		/		
24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.	/		/		/		
25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo.	/		/		/		
26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.	/		/		/		
27	conjuntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.	/		/		/		
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.	/		/		/		
29	Oriento la práctica para conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay suficiencia. Un comentario adjunta*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Paula Guadalupe Ricardo* DNI: *00220637*

Especialidad del validador: *Docente Universitaria (Psicóloga y Comunicadora Social)*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de *junio* del 20*19*

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD								
1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones, además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuados, están en buen estado y son de fácil acceso.	✓		✓		✓		
5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.	✓		✓		✓		
8	Es responsabilidad de todo docente cumplir fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)	✓		✓		✓		
9	Es imprescindible cumplir el desarrollo de las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PFFF.	✓		✓		✓		
10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención	✓		✓		✓		
12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.	✓		✓		✓		
13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
14	Los profesores les planifican una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PFFF.	✓		✓		✓		
16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.	✓		✓		✓		

17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
18	Es de vital importancia que exista una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.	✓		✓		✓		
20	El personal de la I.E. brinda un trato es amable.	✓		✓		✓		
21	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	✓		✓		✓		
22	Las notas asignadas por los profesores son objetivas y de acuerdo a norma.	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.	✓		✓		✓		
29	Debe existir un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia, un aumento de correcciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. (Mg): Paula Gabriela Pinedo DNI: 06220637

Especialidad del validador: Docente Titular (Sistema de Municipalidad)

15 de Julio del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO PARA MEDIR DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Estimado docente, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el desarrollo del talento humano en la I.E. 0025 San Martín de Porres del distrito de Ate, La información brindada en este documento es de carácter confidencias y será de mucha relevancia para mi investigación.

Lee detenidamente cada pregunta y marca con un aspa (x) una de las opciones que presenta la escala.

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
valores	1	2	3	4

		ITEMS				
APTITUD	1	Cuento con título docente debidamente registrado en SUNEDU e inscritos en la DRE y UGEL.				
	2	Como docente realizo oportunamente la planificación mediante programación anual, unidad de aprendizaje y sesión de aprendizaje.				
	3	Planifico sesiones de clase dosificando el tiempo de modo que responda a todos los procesos para el logro de aprendizajes.				
	4	Tengo conocimiento de los dominios competencias y desempeños del marco del buen desempeño docente.				
	5	Tengo conocimiento de las distintas teorías pedagógicas y enfoques que orientan el desarrollo de mi área. Y mi práctica docente.				
	6	Tengo conocimiento de los lineamientos del currículo nacional así como del perfil del egresado.				
ACTITUD	7	Me comprometo con mi labor docente y tengo presente mi responsabilidad frente al desarrollo integral de los estudiantes.				
	8	Asisto con frecuencia a capacitaciones presenciales o virtuales para actualizar mis conocimientos a fin de brindar un mejor desarrollo de las competencias.				
	9	Muestro empatía y comprensión, al intervenir en las situaciones de conflicto y dejo claro la importancia de respetar los acuerdos para la buena convivencia.				
	10	Utilizo mecanismos positivos para regular el comportamiento de los estudiantes de manera eficaz.				
APRENDIZAJE	11	Muestro un trato cordial y de respeto hacia mis estudiantes tomando en cuenta sus puntos de vista transmitiendo calidez y empatía				
	12	Tomo decisiones pertinentes para reforzar los aprendizajes después de sistematizar los resultados de las evaluaciones.				
	13	Monitoreo de manera activa a cada uno de mis estudiantes brindando la retroalimentación por descubrimiento.				

PASIÓN VOCACIONAL	14	Organizo el aula u otros ambientes de forma segura, accesible y adecuada para el trabajo pedagógico y el aprendizaje atendiendo a la diversidad.				
	15	Durante mis sesiones promuevo efectivamente el razonamiento, la creatividad y el pensamiento crítico a través de diversas estrategias.				
	16	Hago uso de materiales y recursos educativos que se relación con el propósito de la sesión.				
	17	Mi planificación curricular incluye actividades pedagógicas en el marco del proceso pedagógico y del enfoque de mi área.				
	18	Utilizo diferentes métodos y técnicas para evaluar en forma diferenciada los aprendizajes de mis estudiantes.				
	19	Elaboro instrumentos válidos para evaluar el avance y los logros de aprendizaje				
	20	Utilizo recursos tecnológicos diversos y accesibles y el tiempo requerido en función al propósito de aprendizaje.				
	21	Diseño creativamente los procesos pedagógicos capaces de despertar curiosidad interés y compromiso en los estudiantes para el logro de los aprendizajes previstos.				
	22	Siento que la labor que desempeño como docente es importante por lo tanto y me siento satisfecha de haber elegido esta carrera.				
	23	Mis títulos y grados académicos contribuyen a mi labor docente.				
	24	Cuento con reconocimiento por haber participado en concursos escolares regionales o nacionales relacionados con mi labor docente.				
	25	Me siento motivado cuando realizo mi labor y no tomo en cuenta el tiempo, me siento seguro de mi carrera.				
	26	Me gusta trabajar en las horas colegiadas para realizar aportes que mejoren el desempeño del trabajo en equipo.				
	27	Juntamente con mis colegas, tomamos espacios para reflexionar sobre nuestra práctica docente así como para intercambiar experiencias a fin de organizar el trabajo pedagógico y mejorar el desarrollo de competencias en nuestros estudiantes.				
28	Controlo permanentemente la ejecución de mi programación observando el nivel de impacto tanto en el interés de los estudiantes como en su aprendizaje para introducir cambios oportunos.					
29	Oriento la práctica a conseguir logros en todos mis estudiantes y les comunico altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado docente: el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la calidad de servicio que se brinda en la I.E. 0025 San Martín de Porres del distrito de Ate, La información brindada en este documento es de carácter confidencias y será de mucha relevancia para mi investigación.

Lee detenidamente cada pregunta y marca con un aspa (x) una de las opciones que presenta la escala.

Escala	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
valores	1	2	3	4

		ITEMS				
TANGIBILIDAD	1	La institución educativa cuenta con modernas y adecuadas instalaciones además de equipos (infraestructura, salas de innovación, laboratorio, biblioteca, patios, campo deportivo, auditorio, áreas verdes, oficinas, cafetín, baños).				
	2	Las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.				
	3	Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.				
	4	La institución educativa cuenta con equipos modernos que son suficientes, adecuadas, están en buen estado y son de fácil acceso.				
	5	Los profesores y personal administrativo se caracterizan por estar bien presentables con vestimenta adecuada y reflejan una apariencia pulcra.				
	6	Las aulas están debidamente ambientadas de tal manera que motiva a los estudiantes.				
FIABILIDAD	7	Se desarrolla la totalidad de los temas propuestos en la programación anual y en las unidades.				
	8	Se cumple fielmente con la calendarización programada para el año escolar (entrega de registros, notas, actividades, etc.)				
	9	Se cumple con las horas efectivas de clases, reforzamiento, atención al estudiante y a PPF.				
	10	El nivel de enseñanza que brinda la Institución Educativa responde a las demandas de los estándares de aprendizaje.				
	11	El personal administrativo cumple fielmente los horarios de atención				
	12	La institución educativa responde de manera oportuna a las solicitudes sin cometer errores.				
	13	Cuando se presenta un problema la I.E. muestra interés en solucionarlo				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	14	Los profesores les planifican una programación donde dice fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)				
	15	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar y posee los conocimientos suficientes para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y PPF..				

	16	El personal administrativo de la institución se encuentra siempre disponible para atender y brinda una atención puntual.				
	17	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y así como de estrategias para un buen desempeño.				
SEGURID	18	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.				
	19	El comportamiento del personal de la I.E. inspira confianza.				
	20	El personal de la I.E. brinda un trato es amable.				
	21	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.				
	22	Las notas son asignadas por los profesores son objetivas y de acuerdo a norma.				
	23	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los estudiantes.				
EMPATÍA	24	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.				
	25	El personal de la I.E. brinda una atención individualizada.				
	26	El personal de la I.E. comprende las necesidades de los estudiantes.				
	27	El personal docente y administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.				
	28	El personal de la I.E. se preocupa por los intereses de los estudiantes.				
	29	Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre todos y cada uno los integrantes de la I.E.				

Anexo 4: Carta de presentación



Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 15 de junio de 2019

Carta de Presentación N° 019 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

MG. BAUTISTA ORIHUELA, ELIZABET

DIRECTOR DE LA I.E N°0025 "SAN MARTÍN DE PORRES".

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RIVEROS MARCELO, NILA**; **identificado** con **DNI N°40193798** y código de matrícula **N°7001225023**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°0025 SAN MARTÍN DE PORRES - ATE 2019."

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dra. María del Carmen Ancaya Martínez
Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 5: Carta de aceptación



I.E.0025
"SAN MARTÍN DE RORRES"
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CARTA DE ACEPTACIÓN

Señora:

DRA. MARÍA DEL CARMEN ANCAYA MARTÍNEZ
COORDINADORA DE LA ESCUELA DE POST GRADO
- CAMPUS ATE DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente:

**ASUNTO: Autorización para realización de
investigación a la Lic. Nila RIVEROS
MARCELO.**

.....

Es grato dirigirme a usted para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento, que mi despacho ha visto por conveniente brindar la autorización a la Br. Nila RIVEROS MARCELO, para la realización de la investigación titulada: "**Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres en Ate, 2019**", que viene llevándose a cabo en esta Institución Educativa desde el 15 de abril hasta la primera semana de agosto del año en curso.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Ate, 17 de junio de 2019



LIC. ELIZABETH BAUTISTA ORIHUELA
DIRECCIÓN DE POST GRADO
SAN MARTÍN DE PORRES

.....
MG. Elizabeth Bautista Orihuela
DIRECTORA DE LA I.E. 0025 San Martín de Porres



PROGRAMA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO



Lic. Nila Riveros Marcelo



Lic. ELIZABETH SANTIESTA ORIHUELO
DIRECTORA I.E. N.º 0025 "S.M.P."
SAN GREGORIO ATE VITARTE

I. DATOS GENERALES

Nombre del programa: Taller de fortalecimiento del talento humano
Participantes: 72 docentes de la institución educativa 0025 San Martín de Porres del distrito de Ate.
Duración: 3 meses

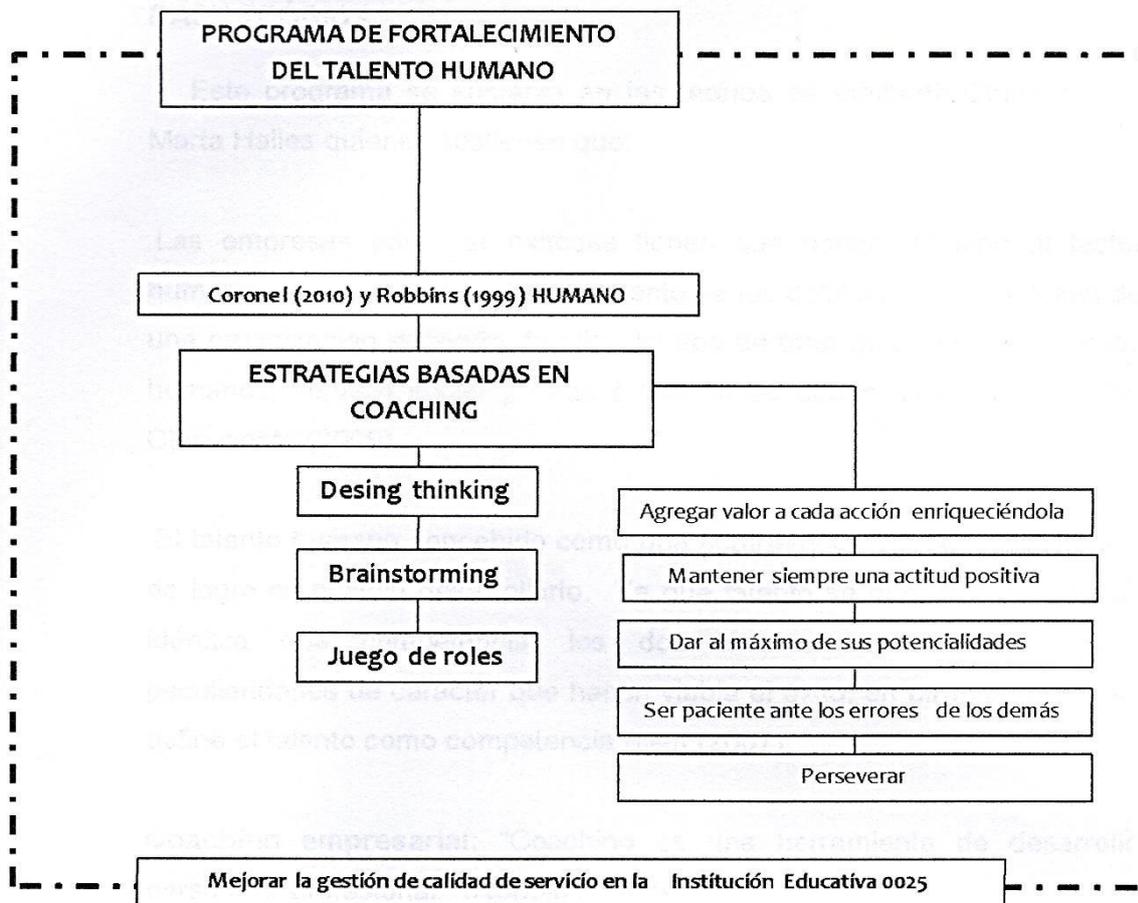
Objetivos Generales:

Mejorar la gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres – Ate mediante la aplicación de técnicas grupales de coaching empresarial: brainstorming, desing thinking y juego de roles orientadas al desarrollo del talento humano.

Objetivos específicos:

Aplicar la técnica brainstorming y juego de roles para mejorar la actitud de los docentes frente a la gestión de la calidad de servicio.

Ejecutar la técnica de desing thinking para elevar el nivel de capacitación y desarrollo personal de los docentes a fin de que se gestione mejor la calidad de servicio.



II. JUSTIFICACIÓN:

El taller de fortalecimiento del talento humano viene a ser un espacio donde se ponen en juego “un conjunto de actividades, orientado a desarrollar el talento humano, que se orientan a mejorar el desempeño de las funciones de los trabajadores en determinadas organizaciones o instituciones, mejorando, así, la gestión de la calidad del servicio que se brinda (Chiavenato, 2002). Tiene como objetivo contribuir a que los docentes se desempeñen cada vez mejor en su papel de gestores de la calidad del servicio en la institución educativa 0025 San Martín de Porres del distrito de Ate.

BASE TEÓRICA:

Este programa se sustenta en las teorías de Idalberto Chiavenato y Marta Halles quienes sostienen que:

Las empresas para ser exitosas tienen que poner atención al factor humano, ya que la reducción o aumento de las debilidades y fortalezas de una organización depende de ello, del tipo de trato que reciben, recursos humanos, servicio social y otras áreas afines deben estar involucradas Chiavenato (2009).

El talento humano concebido como una competencia en su máximo nivel de logro es posible desarrollarlo. Ya que talento se origina de definición idéntica que competencia, los dos términos se conforman por peculiaridades de carácter que hacen viable el éxito, en otras palabras se define el talento como competencia Alles (2007).

Coaching empresarial: "Coaching es una herramienta de desarrollo personal y profesional" (Robbins, 1999).

Cada vez son más las organizaciones que deciden emprender sesiones de coaching empresarial para mejorar la motivación y el rendimiento de sus colaboradores. El coaching puede utilizarse para algunos empleados de forma individual, como por ejemplo directivos o líderes de grupos, o para equipos de trabajo, con el objetivo de mejorar su cohesión y trabajo en equipo (Robbins, 1999).

Brainstorming: también conocido como lluvia de ideas, consiste en la aportación de ideas por parte de todo el equipo sobre un tema concreto. Esto ayuda a conocer nuevos enfoques que pueden llegar a presentar los empleados, nuevas ideas para la empresa o la resolución de conflictos. De esta forma, conseguimos que el equipo se sienta valorado, ya que las opiniones de todos los trabajadores cuentan lo mismo para la empresa (Robbins, 1999).

Design Thinking: el "design thinking" se ha erigido en los últimos tiempos como herramienta de gran utilidad enfocada a fomentar la innovación en las organizaciones de una forma eficaz y exitosa. Esto se debe a que, gracias a su aplicación, se generan importantes beneficios en el diseño de soluciones, permitiendo a las empresas obtener mejores resultados en su comercialización (Robbins, 1999).

Así, el "design thinking" se presenta como una metodología para desarrollar la innovación centrada en las personas, ofreciendo un lente a través de la cual se pueden observar los retos, detectar necesidades y, finalmente, solucionarlas. En otras palabras, el "design thinking" es un enfoque que se sirve de la sensibilidad del diseñador y su método de resolución de problemas para satisfacer las necesidades de las personas de una forma que sea tecnológicamente factible y viable (Robbins, 1999).

Juegos de roles: técnica que consiste en la representación espontánea de una situación real o hipotética para mostrar un problema; la finalidad es adoptar habilidades, destrezas o cambios de actitud. De este modo se puede abordar la problemática desde diferentes perspectivas y comprender las diversas interpretaciones de una misma realidad.

MÉTODO:

Se empleará el método participativo: En la base de este método y técnicas está la concepción del aprendizaje como un proceso activo, de creación y recreación del conocimiento por los participantes, mediante la solución colectiva de tareas, el intercambio y confrontación de ideas, opiniones y experiencias entre participantes e investigadores.

EVALUACIÓN:

Las sesiones se evaluaron mediante una escala valorativa.

DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES:

El programa se llevará a cabo en 12 sesiones distribuidas en tres meses, se desarrollarán dos sesión por semana: 3 sesiones dedicados al reconocimiento de las aptitudes, 3 sesiones destinados a afianzar la actitud frente al desempeño de su papel como gestor de la calidad de servicio, 3 sesiones orientados a incentivar la necesidad de aprendizaje continuo y 3 sesiones para desarrollar la pasión vocacional.

Las sesiones se desarrollaron tomando en cuenta el siguiente esquema:

Inicio: En este momento se motiva a los docentes a participar activamente en el desarrollo de la sesión mediante estrategias diversas y se declara el tema y el propósito de la sesión. **Desarrollo:** En este momento se desarrolla las actividades con la finalidad de mejorar la dimensión programada. **Cierre:** En este momento se aplica una escala valorativa y un esquema de metacognición.

Anexo 8: Artículo científico

1. **TÍTULO:** *Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa 0025 San Martín de Porres, Ate-2019.*
2. **AUTORA:** Br. Nila Riveros Marcelo
3. **RESUMEN:** Este trabajo de investigación titulada *Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la Institución educativa 0025 San Martín de Porres, Ate-2019.* Partió del objetivo de determinar la existencia de correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres en Ate durante el año 2019. Una investigación básica nivel correlacional; asimismo, es de corte transversal y su diseño es no experimental. La población fue 72 se trabajó con una muestra censal; equivale al universo de la población. El instrumento para ambas variables ha sido un cuestionario con escala de Likert que consta de 29 ítems. La validez del instrumento se probó someténdolo al juicio de 6 expertos, mientras que la fiabilidad fue evidenciada después de someterlo al análisis con el alfa de Cronbach en el estadístico SPSS versión 24 en español. Así también, se realizó el análisis del coeficiente de correlación de Pearson que dio como resultado $0,441 < 1$ el cual permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de la calidad de servicio en la institución educativa 0025 San Martín de Porres en Ate durante el año 2019; Esta tesis se apoya en la teoría de Idalberto Chiavenato quien señala que el éxito de las organizaciones depende del factor humano, en consenso, Dora Colman señala que el principal recurso de las organizaciones es el talento de los profesionales; por otro lado, Marta Halles afirma que el talento humano enfocado como la competencia en su mayor nivel de logro es perceptible de ser desarrollado.
4. **PALABRAS CLAVE:** talento, calidad, servicio.
5. **ABSTRACT:** This research work entitled *Development of human talent and service quality management in the Educational Institution 0025 San Martín de Porres, Ate-2019.* It started from the objective of determining the existence of a correlation between the development of human talent and the management of quality of service in the Educational Institution 0025 *San Martín de Porres* in Ate during the year 2019. A basic research correlational level; It is also cross-sectional and its design is not experimental. The population was 72 worked with a census sample; It is equivalent to the universe of the population. The instrument for both variables has been a questionnaire with Likert scale consisting of 29 items. The validity of the instrument was tested by submitting it to the judgment of 6 experts, while the reliability was evidenced after submitting it to the analysis with Cronbach's alpha in the Spanish SPSS version 24 statistic. Likewise, the Pearson correlation coefficient analysis was performed, which resulted in $0.441 < 1$ which allowed us to reject the null hypothesis and confirm that there is a correlation between the development of human talent and the management of the quality of service in the educational institution 0025 San Martín de Porres in Ate during the year 2019; This thesis is supported by the theory of Idalberto Chiavenato who points out that the success of organizations depends on the human factor, in consensus, Dora Colman points out that the main resource of organizations is the talent of professionals; On the other hand, Marta Halles

affirms that the human talent focused as the competition in its highest level of achievement is perceptible to be developed.

6. KEYWORDS: talent, quality, service.

7. INTRODUCCIÓN: En todo el mundo, los asuntos relacionados con la calidad adquirieron importancia. Iniciándose en el siglo XX en los años 40 al finalizar la segunda guerra mundial con las investigaciones de Maslow, Mc Gregor, Argyris. Muchos países se preocuparon por estudiar la forma en cómo responder a la demanda del nuevo contexto mundial por citar un ejemplo, en junio de 1990 se organizó el Encuentro internacional de gestión de calidad y productividad como estrategia de desarrollo . En el Perú, en el año 2013 la Presidencia del Consejo de Ministros mediante RM (resolución ministerial) n° 156-2013- PMC certificó el manual para mejorar la atención a los ciudadanos en los organismos de la gerencia estatal (manual MAC), dentro de ese manual se dispone once estándares a cumplir por parte de las instituciones públicas nacionales, regionales y locales con la finalidad de dar garantía a que la atención al ciudadano sea de calidad.

Según los trabajos de investigación internacionales revisadas se tienen que: Crane, en el año 2017, realizó una investigación titulada: Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital. En esta investigación el autor mostró un modelo teórico que describe la interacción entre el capital social y el humano y las diversas formas que puede adoptar dicha interrelación, positiva y negativa. Finalmente se Discutieron las implicaciones del talento para la gestión del talento global. Cubas, en el año 2016, publica los resultados de su investigación titulada: Talent, labor quality, and economic development. En ella Se midió el talento utilizando los niveles de logros observados a partir de los puntajes del PEIE PISA (programa para la evaluación internacional de estudiantes PISA) Los hallazgos implican que la calidad del trabajo en los países ricos es aproximadamente el doble que la calidad en los países pobres.

En relación a los trabajos previos nacionales consultados se tiene que: Tinoco (2017), en la Pontificia Universidad Católica (PUC), realizó el estudio *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*, un estudio de nivel descriptivo, cuyo objetivo general fue examinar puntos de vista del profesor-empleado de Interbank en el bienio 2013-2014 con relación a la gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de Intercorp (UCIC). Concluyó que las Universidades Corporativas aparecen con el propósito de llenar vacíos que existen en la enseñanza tradicional; de la misma manera, constituye una herramienta estratégica que tiene el objetivo de dar origen a una preminencia competitiva en las compañías. Se impulsa desarrollar el talento de los colaboradores, las destrezas y competencias que poseen, así como el modo de evidenciar sus aptitudes al interior y exterior de la organización. El capital humano ya no es más un recurso en la empresa ahora ha pasado a ser dirigido en las compañías mediante distintos pasos resolutivos que favorecen ese papel predominante.

Namó, 2018, e la Universidad César Vallejo, desarrolló una tesis titulada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo-2017*. Para dicha investigación partió de la interrogante ¿En qué grado el plan fundamentado en la gestión del talento humano incrementa la calidad de servicio en la I.E. *San José de Pacasmayo* -

2017? El objetivo de esta investigación fue precisar el grado en que el programa fundamentado en la gestión del talento humano incrementa la posibilidad de que el servicio sea de calidad en la Institución educativa *San José de Pacasmayo*, 2017 se llega a concluir que el programa fundamentado en gestionar el talento humano aumentó de manera significativa la calidad de servicio de la institución educativa *San José de Pacasmayo*.

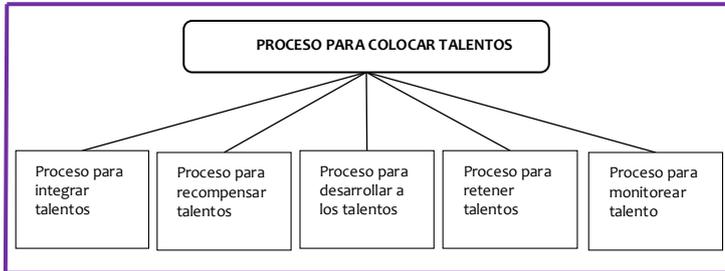


Figura 2: procesos para gestionar talento Fuente: Chiavenato, I. 2018 p.102

Entre las teorías relacionadas al tema, en el año 2018, Chiavenato afirma que las empresas para ser exitosas tienen que poner atención al factor humano, ya que la reducción o aumento de las debilidades y fortalezas de una

organización depende de ello, del tipo de trato que reciben, recursos humanos, servicio social; otras áreas afines deben estar involucradas. pp. 7-8).

Jericó (2008). Actualmente se visualiza al profesional como un componente con valor estratégico; asimismo, constituye un principio fundamental la necesidad de generar compromiso para vincular al profesional con su empresa (p.6) la empresa capaz de construir compromiso y desarrollar talento tendrá la ventaja. Las empresas que se concentran en las potencialidades de sus profesionales y apartan el miedo de sus organizaciones tienen logros óptimos, es muy lógico, si se toma en cuenta que cuando se es creativos activamos la parte opuesta del cerebro que cuando sentimos miedo, así, si se desea innovar y desafiar nuestros límites el miedo no es la mejor opción (p. 185)

Colman (2008) afirma que el principal recurso de las organizaciones es el talento de los profesionales (p.55). Un profesional talentoso es aquel que consigue resultados más allá de lo esperado en su organización para ello es imprescindible que cuente con factores como la motivación y la accesibilidad que le proporcione la organización a la que pertenece, pues el talento se desarrolla en la interacción con terceros es ahí donde se obtiene más grandes resultados (ley natural del talento).

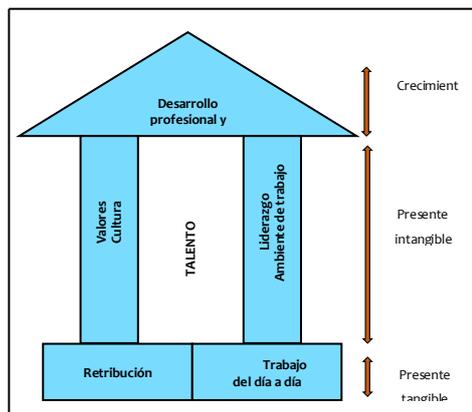


Figura 7: Políticas para construir compromiso Fuente: Jericó, 2008 p.149

Gratton, citada por Alles, (2007) declara que construir el espíritu empresarial representa saber gestionar la vinculación determinada de los colaboradores así como entender ciertamente sus perspectivas, añoranzas y ambiciones, de no tener estas consideraciones, la identificación con la empresa por parte del trabajador podría estar en riesgo de desaparecer aún sin ser percibido. cuando se pone atención en lo que dice cada persona, estas tienen la sensación de que se las trata con justicia. Si se las toma en cuenta para tomar decisiones importantes en

la organización, se le brinda ocasiones para poner de manifiesto sus proyectos y sus descontentos, los líderes puede estar al tanto de lo que realmente le importa y asumir medidas con justicia en pro o

contrario a él (Alles, 2007, p. 33). Las dimensiones del variable desarrollo del talento humano son: aptitud. Actitud, aprendizaje y pasión vocacional. La aptitud Serra, (2017). En cuanto a la gestión de la calidad de servicio, Yaacob (2014) afirma que “la gestión de la calidad ha venido a constituir una herramienta eficiente y estratégica para que las organizaciones alcancen el éxito, el objetivo final es el cliente” (p. 10). Moreno y Peris citado por Ropa (2014). La cualidad de servicio consiste en complacer las solicitudes de los usuarios: las perspectivas de los usuarios son posibles de ser medidos y determinado como indicadores de calidad de los productos y servicios calidad viene a ser las cualidades inherentes a un producto o servicio que satisface las perspectivas de los usuarios (p.69). Senlle y Gutiérrez (2005) sostienen que, actualmente, el concepto universalmente aceptado de calidad en el servicio propone que este debe complacer las expectativas de los usuarios. Es el usuario quien demanda un perfeccionamiento permanente. (pp .4-5) El mismo autor dice más adelante que la noción de calidad va mucho más allá de la aplicación de normativas internacionales aunque hayan sido aprobados en 157 países, incrementar los horarios de clases o sumar el número de exámenes; calidad implica una variación abismal en cuanto al modo de cavilar, de hacer las programaciones, de justipreciar, de “sentir” la educación. Pérez, (2014) percibe la calidad en los centros educativos como calidad total, su gestión debe estar enfocada en la eficacia para conseguir los propósitos y metas establecidas, debe ser una gestión que involucre a la personas, los bienes, y a los procesos y resultados, para ello, se debe contar con métodos basado en el mejoramiento continuo (p.75). La gestión de la calidad de servicio implica las siguientes dimensiones: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; de acuerdo con Parasuraman, zeithaml y Barry (1990).

8. **METODOLOGÍA:** En este estudio se ha utilizado el método hipotético-deductivo, el enfoque es cuantitativo, el tipo de estudio es básico, El nivel es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista, (2016), afirma: “Las investigaciones cuantitativas-correlacionales calculan el nivel de involucramiento de dos variables o más que aparentemente se encuentran vinculadas; asimismo, calcula y examina la correspondencia que evidencia en hipótesis de las que parte y que en el proceso es sometido a prueba” (p.93). La población la conformaron 72 docentes de la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025, El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Hernández (2010) refiere al respecto que son “simplemente casos de las que se puede disponer y a los que se puede acceder” (p.401), de manera que se ha trabajado con una muestra censal para que la inferencia tenga mayor sustento. Para el recojo de datos se ha hecho uso de la técnica de la encuesta, según Briones (2008) sirve para conseguir datos válidos y confiables. El instrumento a utilizar fue el cuestionario. Acerca de la validez, Hernández, Fernández y Baptista (2016) afirma: “un instrumento posee validez cuando evalúa lo que intenta evaluar” (p.200). La validez del instrumento para esta investigación se comprobó mediante el dictamen de expertos. Para el cálculo de fiabilidad se ha utilizado el alfa de Cronbach. Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen al respecto: En este procedimiento los valores oscilan 0 a 1 donde cero es equivalente a una confiabilidad nula y 1 es un máximo de confiabilidad, así, cuanto más cerca de 1 se halle el resultado del Alfa de Cronbach, la confiabilidad será mayor. El Alfa de Cronbach dio como resultado 0,922 para desarrollo del talento humano, por lo

tanto el grado de confiabilidad del instrumento es muy elevada. El Alfa de Cronbach dio como resultado 0,956 para gestión de calidad de servicio, esto se interpreta como un alto nivel de confiabilidad para el instrumento

- 9. RESULTADOS:** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La tarea primigenia es dar descripción de las cantidades obtenidas, la valoración o la calificación que se ha encontrado para cada variable” (p. 282). El análisis descriptivo dio como resultado que el 91,7% de docentes, tienen un alto nivel de desarrollado del talento humano, mientras de un 6,9% cuentan con un nivel mediano de desarrollo del talento humano, solo 1,4% muestra un nivel bajo en el desarrollo del talento humano. Asimismo el 70,8% están de acuerdo en que existe una conveniente gestión de calidad de servicio, mientras que un 26,4% se muestran medianamente en concierto con la gestión de la calidad de servicio; y un 2,8% se hallan totalmente contrarios con la gestión de calidad de servicios.

Los resultados inferenciales se obtuvieron haciendo uso del estadístico rho de Spearman. Hernández, Fernández y Baptista, (2016) afirma al respecto: el Coeficiente rho de Spearman es un estadístico sumamente eficientes para datos ordinales, constituye una medida de correlación que se aplica a variables ordinales que oscila de -1.0 (correlación negativa perfecta) hasta +1.0 (correlación positiva perfecta), (p.322), así, se obtuvo, en el primer caso, un valor de rho de Spearman igual a 0.441, con un sig. Igual a 0.000 lo cual permitió inferir que existe correlación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa 0025 *San Martín de Porres* de Ate en el año 2019. Además, el análisis de datos puso en evidencia un valor de rho de Spearman igual a 0.366, que permitió inferir que existe correlación entre desarrollo del talento humano y tangibilidad en la institución educativa *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019. A continuación, el análisis de los datos mostró un valor de rho de Spearman igual a 0.444, lo que permitió aceptar que existe correlación entre desarrollo del talento humano y fiabilidad en el centro educativo *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019. En seguida, se obtuvo un valor de rho de Spearman igual a 0.404, que confirma la existencia de correlación entre desarrollo del talento humano y capacidad de respuesta en la institución educativa 0025 de Ate en el año 2019. Así mismo, el análisis de datos evidenció un valor de rho de Spearman igual a 0.416; es decir, existe correlación entre desarrollo del talento humano y seguridad en la institución educativa 0025 de Ate en el año 2019. Finalmente, el análisis de datos mostró un el valor de rho de Spearman igual a 0.382, que se interpreta como una correlación entre desarrollo del talento humano y empatía en el colegio *San Martín de Porres* 0025 de Ate en el año 2019.

- 10. DISCUSIÓN:** Luego del análisis de los datos efectuados mediante la contratación de hipótesis, se demostró que existe una correlación significativa entre desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio (rho de Spearman=0,441**), en la Institución Educativa *San Martín de Porres* 0025 en el año 2019; estudio confirma lo planteado por Chiavenato (2009), cuando dice que “las empresas para ser exitosas tienen que poner atención en el factor humano, ya que la reducción o aumento de las debilidades y fortalezas de las organizaciones dependen de ello, del tipo de trato que reciben” Así mismo, Alles (2007) afirma que “una norma inherente al talento es el hecho que se consigue los más altos resultados”. Por otro lado, Pérez, (2014) percibe la calidad en los centros

educativos como calidad total, dice que su gestión debe estar enfocada en la eficacia para conseguir los propósitos y metas establecidas debe ser una gestión que involucre a la personas, los bienes, y a los procesos y resultados para ello se debe contar con métodos basados en el mejoramiento continuo (p.75) En el año 2018 el estudio realizado por Zhou, Guo, en su investigación que lleva por título: *High-level talent flow and its influence on regional unbalanced development in China*. Demuestra la necesidad de retener el talento humano como elemento clave para el desarrollo; por su parte, Namó, en el año 2018, en esta casa de estudios, presentó la tesis pre experimental titulada *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José. Pacasmayo- 2017*, con la que demostró que el plan fundamentado en gestionar el talento humano aumentó de manera significativa la calidad de servicio del centro educativo *San José de Pacasmayo*. La tesis mencionada confirma el alcance social de la investigación que presento, es tarea pendiente realizar posteriormente otros estudios de corte pre experimental y/o experimental que pongan en ejecución un proyecto de mejora de la calidad de los servicios prestados en las instituciones educativas a partir del desarrollo del talento humano, ya que es la piedra angular que hace la diferencia entre el nivel más alto y el fracaso de cualquier organización.

11. CONCLUSIONES: Se concluye que: existe correlación entre desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2019 ($\rho = 0.441$); Existe correlación entre desarrollo del talento humano y la tangibilidad en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2019 ($\rho = 0.366$); existe correlación entre desarrollo del talento humano y la fiabilidad en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2019 ($\rho = 0.444$); existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la capacidad de respuesta en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2018 ($\rho = 0.404$); existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la seguridad en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2019 ($\rho = 0.416$); existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la empatía en la institución educativa *San Martín de Porres 0025 de Ate* durante el año 2018 ($\rho = 0.382$).

12. RECOMENDACIONES: Al estar comprobado que existe correlación entre el desarrollo del talento humano y la gestión de la calidad de servicio se hace la recomendación a la comunidad educativa del colegio *San Martín de Porres 0025* poner atención preferente al desarrollo del talento humano para mejorar la gestión de la calidad de servicio, y, con este propósito incluir en el PAT un plan de trabajo que permita desarrollar cada una de las dimensiones de esta variable; destinar espacios en la calendarización del año escolar que permita ejecutar ese plan de trabajo y propiciar las acciones necesarias para desarrollar el talento humano. Puesto que como se ha demostrado, influye de manera significativa en la gestión de la calidad de servicio. A los docentes, crear una comisión encargada de promover y ejecutar actividades orientados al desarrollo de cada una de las dimensiones del talento humano: aptitud, actitud, aprendizaje y la pasión vocacional en los educadores de la institución educativa; de gestionar el apoyo de los aliados estratégicos para que realicen talleres aplicando estrategias diversas que permitan ello. A los directivos Gestionar con la UGEL correspondiente talleres de capacitación y actualización para los maestros, con profesionales de alto nivel que aporten

a las aptitudes que ya poseen; asimismo, promover la significancia del desarrollo del talento humano a nivel de la red para que otras instituciones tengan en cuenta que es un elemento determinante para mejorar la calidad de servicio. El presente estudio expone una visión global, sin embargo es un punto de partida para profundizar el tema mediante futuros trabajos de investigación, en cada uno de las dimensiones propuestas con poblaciones de estudio diferentes.

13. PROPUESTA: La propuesta que se deja como producto de esta investigación en un *programa de desarrollo del talento humano* que tiene como objetivo perfeccionar la calidad de servicio en el centro educativo *San Martín de Porres 0025 Ate*, aplicando técnicas de coaching empresarial: *braisntorming*, *desing thinking* y juego de roles orientadas al desarrollo del talento humano este programa está apoyado en la teoría de Idalberto Chiavenato, Martha Halles y Tony Robbins.

14. REFERENCIAS:

- Alles, M. (2009) *Construyendo talento*. Buenos Aires-Argentina. Editorial GRANICA
- Alles, M. (2007) *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires. Editorial Granica S.A.
- Crane, B. (2017). Crane, B. Hartwell, Chr. (2017), *Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital*. Utah State University.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *La administración de la capacidad humana como la disposición de enfoques y prácticas importantes*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Jericó P. (2008). *Gestión del talento: construyendo compromiso*. Madrid-España. Editorial PEARSON.
- Namó, J. (2017). *Programa de gestión del talento humano para elevar la calidad de servicio en la institución educativa San José*. Pacasmayo- 2017. Universidad César Vallejo.
- Parusaraman, T. Zeithaml, J. y Berry, U. (1990). *La naturaleza de la administración*. México: Ed. Mcgraw-Hill
- Parusaraman, T. Zeithaml, J. y Berry, U. (1990). *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and espectations*. New York. Editorial the fee press.
- Pérez R, López E y Peralta P. (2014). *Hacia un educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid- España. Editorial NARCEA
- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Senlle, A. Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España. Editorial Días de Santos.
- Serra, G y Suso M (2017) *Gestiona tu Talento. Algunas claves para el desarrollo personal y profesional*. España- editorial BUBOK
- Serrano A, López C y García G. (2007). *Quality management in services: en overview from the management field*. Universidad de Cantabria-España.
- Tinoco Escalante, R. (2017). *El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp*. Perú-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yaacob, Z. (2014). Control system for quality management. University Sain Malasia.

Zhou, Y. Guo, Y. (2017) High-level talent flow and its influence on regional unbalanced development in China. Beijing university-china.

Anexo 9: declaratoria de autoría de artículo científico

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Nila Riveros Marcelo, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40193798, autora del artículo científico titulado: *Desarrollo del talento humano y gestión de calidad de servicio en la institución educativa 0025 San Martín de Porres, Ate-2019*, declaro bajo juramento que:

1. El artículo científico que presento pertenece a mi autoría.
2. El artículo científico que presento no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo científico que presento no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, octubre de 2019.



Riveros Marcelo, Nila

DNI 40193798

Anexo 10: acta de aprobación de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada **“Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres, Ate - 2019”** del estudiante Nila RIVEROS MARCELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de noviembre del 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Freddy Antonio Ochoa Tataje", is written over a horizontal line.

Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 11: pantallazo de Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 turnitin.com/feedback/summary.html?lang=es&u=10500275486&o=1213775721&s=1

Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres, Ate - 2019

feedback studio

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	Entregado a Pontificia ...	1 %
5	repositorio.una.edu.pe	<1 %
6	dispace.lib.uom.gr	<1 %
7	dispace.untriu.edu.pe	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres, Ate - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en administración de la educación

AUTORA:
 Dr. Nilda RIVEROS MARCELO (0000-0002-5311-0616)

ASESORA:
 Dra. Lisset Salay Rodríguez Becerra (0000-0003-18564185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de la calidad de servicios

LIMA - PERÚ
 2019

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 59 | Número de palabras: 17252



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Riveros Marcelo, Nila

D.N.I. : 40193798

Domicilio : Cooperativa Huaychao Mz F Lt 7 - Santa Clara

Teléfono : Fijo : _____ Móvil : 984658953

E-mail : cartadevallejo@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : _____

Escuela : _____

Carrera : _____

Título : _____

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención: Maestra en Administración de la educación

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Riveros Marcelo, Nila

Título de la tesis:

Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad
de servicio en la Institución Educativa 0025 San
Martín de Porres, Ate - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

14 de noviembre de 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Riveros Marcelo, Nila.

INFORME TÍTULADO:

Desarrollo del talento humano y gestión de la Calidad
de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín
de Porres, Ate - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN