



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

**ESPECIALIDAD DE POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del Talento Humano y calidad de servicio en la
UGEL Padre Abad 2024**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Amado Ramirez, Carlos Santiago (orcid.org/0000-0002-3801-9888)

ASESORA:

Dra. Villa Calderon, Adonias Julia (orcid.org/0000-0003-3785-5427)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Didáctica y Evaluación de los Aprendizajes

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles.

TRUJILLO — PERÚ

2024

DEDICATORIA:

A las mujeres de mi vida, que
siempre están ahí para apoyarme

Juana, Kathia y Luna Sophia

AGRADECIMIENTO:

Al señor Jesús, por ser mi fortaleza y
bríndame la sabiduría

A los docentes de la segunda
especialidad por la guía y los
conocimientos impartidos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA CALDERON ADONIAS JULIA, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en la UGEL Padre Abad 2024", cuyo autor es AMADO RAMIREZ CARLOS SANTIAGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo Académico II cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 13 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA CALDERON ADONIAS JULIA DNI: 40394145 ORCID: 0000-0003-3785-5427	Firmado electrónicamente por: AJVILLA el 13-09- 2024 17:35:47

Código documento Trilce: TRI - 0866846



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AMADO RAMIREZ CARLOS SANTIAGO estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en la UGEL Padre Abad 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS SANTIAGO AMADO RAMIREZ DNI: 46956741 ORCID: 0000-0002-3801-9888	Firmado electrónicamente por: CAMADOR el 30-06- 2024 17:22:09

Código documento Trilce: TRI - 0782999

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	8
3.1 Tipo y diseño de investigación	8
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra y muestreo	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	10
3.5 Procedimiento	10
3.6 Método de análisis de datos	10
3.7 Aspectos éticos	10
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	16
VI. CONCLUSIONES	19
VII. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	23

RESUMEN

La investigación tiene por título “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la UGEL Padre Abad 2024”, se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

El enfoque que fue utilizado es el cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo aplicada y e alcance correlacional, la muestra fue de 25 trabajadores unidad de gestión educativa local de Padre Abad, se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario sobre amabas variables, los resultados obtenidos luego de la aplicación de la prueba de Spearman fue de $Rho=0.881$ y un nivel de significancia de $p=0.001$ ($p < 0.05$).

Se llegó a la conclusión que existe correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, con un $Rho=0.881$, y $p=0.001$ ($p < 0.05$), esta relación es positiva y elevada.

Palabras clave: Gestión, calidad, servicio.

ABSTRACT

The research is titled "Management of human talent and quality of service in UGEL Padre Abad, 2024", it was developed with the objective of determining the level of relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in the workers of the local educational management unit of Padre Abad, 2024.

The approach that was used is quantitative, non-experimental in design, applied and correlational in scope, the sample was 25 workers from the local educational management unit of Padre Abad, the survey technique and a questionnaire on both variables were used. The results obtained after applying the Spearman test were $Rho=0.881$ and a significance level of $p=0.001$ ($p < 0.05$).

It was concluded that there is a significant correlation between human talent management and service quality in the workers of the local educational management unit of Padre Abad, 2024, with a $Rho=0.881$, and $p=0.001$ ($p < 0.05$), this relationship is positive and high.

Keywords: Management, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

Gestionar el talento que genere un impacto en la sociedad es un reto a nivel mundial, donde existe una búsqueda constante de nuevas habilidades, el rol y protagonismo de las personas es fundamental estando inmerso, en la generación de conocimiento, siendo valorada por sus aportes, talentos, capacidad de resolver problemas, con el fin de lograr cumplir con las metas de la organización donde se desempeñan, Cuentas, S. (2020) menciona que en la búsqueda de generar valor existe una consecuencia que desgasta y envejece de la fuerza laboral y el capital humano, lo que repercute en el diseño y la calidad de servicio, esto influenciado por las políticas públicas, la situación económica y el ambiente social, la gestión del talento es un proceso relativamente nuevo en países con mejor desarrollo ya se viene aplicando hace más de una década y su influencia principalmente es la globalización.

A nivel nacional, las instancias de gestión educativa local realizar la gestión del talento involucrando a todos sus actores educativos, padres de familia, docentes y directivos, teniendo como objetivo el de garantizar que las necesidades de aprendizaje y que los recursos tecnológicos, educativos, financiero, para que los estudiantes mejoren sus aprendizajes, y se vea reflejado en un rendimiento académico, Torres, E. (2020) menciona que la educación esta estrechamente relacionada con la tarea social de transformar a los individuos en su entorno social que beneficie a todos, que lo aprendido sirva para el crecimiento y desarrollo de su vida y se vea reflejado en el rendimiento académico, por lo tanto el docente debe desarrollar competencias y características que permitan servir y orientas al cumplimiento de los objetivos de transformación que la educación actual propone, teniendo como consecuencia positiva que los estudiantes puedan ser personas exitosas, en lo profesional, en lo ético y mora.

Los resultados del último examen PISA que se aplicó en el año 2022, reflejaron que el rendimiento académico de nuestros estudiantes es preocupante, lo resultados reflejan que más del 50% se ubican en un nivel inferior al estándar de estas evaluaciones, siendo un reflejo como antecedente de una gestión pedagógica inadecuada, en todos los niveles de gestión, directiva y pedagógica.

En el ámbito local, la gestión pedagógica por parte de la UGEL de Padre Abad, busca constante mejorar su competitividad que se refleje en la gestión y las estrategias de aprendizaje, para que las IE de su jurisdicción logren una enseñanza de acuerdo al contexto de nuestra amazonia, pero debido a las limitaciones de infraestructura, tecnología y presupuesto se ve limitada, siendo reflejada en el rendimiento académico.

Visto la realidad problemática descrita problema general: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores administrativos en la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024?

Este trabajo se justifica epistemológica por que tuvo como finalidad determinar la relación entre dos variables de estudio, la gestión del talento humano y la calidad educativa, comprendiendo cual es la importancia del análisis de estas, haciendo contraste con las definiciones existentes que generaron una reflexión, hipótesis, resultados y discusiones, permitiendo desarrollar nuevas perspectivas y conocimiento de las variables que se estudió para futuras investigaciones.

Su justificación practica se orientó a determinar el impacto de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores administrativos la UGEL de Padre Abad.

Se justificó metodológicamente por que se desarrolló el marco teórico, se implementó un instrumento de recolección de información que permitió tener un panorama del servicio que se brinda en la UGEL de Padre Abad.

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, a partir del objetivo específico se formula los objetivos específicos:

Analizar la relación que existe entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Analizar la relación que existe entre colocar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Analizar la relación que existe entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

La hipótesis general fue existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

De la hipótesis general se derivan las la hipótesis específica:

Existe relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Existe relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Existe relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se analizó artículos e investigaciones donde estuviesen involucradas las variables de estudio:

Acuario et al. (2020) en su artículo busco la identificación de un modelo de gestión del talento humano que incremente el desempeño laboral de la empresa Contigo S.A. del cantón en Valencia, Ecuador, la metodología aplicada fue descriptiva y correlacional y se utilizó una encuesta, llegando a la conclusión que el diseño de un modelo de la gestión del talento viable incrementa el desempeño en los diferentes procesos en la empresa Contigo S.A.

Ramirez et al. (2021) en su tesis hizo la búsqueda para determinar la relación entre la gestión del talento humano y la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a 25 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla.

A nivel nacional se analizó artículos e investigaciones donde estuviesen involucradas las variables de estudio:

Amaro, C. (2022), en su tesis busco identificar la relación de la calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate, 2021, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance correlacional se aplicó una encuesta a 336 estudiantes, llegando a la conclusión que existe una relación positiva y elevada entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE, 2021, con un grado de correlación de 0.914.

Ipanaque,V. (2021), en su tesis busco determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, 2021, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance correlacional, se aplicó una

encuesta a 35 trabajadores, llegando a la conclusión que existe una relación positiva fuerte entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano

en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, con un coeficiente de correlación de 0.876.

Arévalo, E. y Ramírez, R. (2019), en su tesis busco conocer el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, se utilizo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, se aplicó una encuesta a 44 usuarios, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la gestión entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, con un coeficiente de correlación del 0.474.

Las bases conceptuales de la gestión del talento humano que es la primera variable a continuación se desarrolla y se presenta junto a sus dimensiones e indicadores.

Según Chiavenato, I. (2021) Son aquellas políticas y buenas prácticas a nivel gerencial, que permiten la dirección eficiente y eficaz de los recursos humanos.

De acuerdo a Liquidano, C. (2020), son “las acciones que se realiza para la administración del personal, siendo responsable el área de recursos humanos, que tiene como función desarrollarlas en el entorno de la empresa u organización” (p. 22).

Según Cuesta, A. (2020), “son aquellas decisiones en el ámbito organizacional, de carácter directivo que van a influenciar a las personas, para la búsqueda de la mejora continua, como parte de la estrategia organizacional que la organización o empresa desarrolle” (p. 2).

De los autores revisados el que más se ajusta a la realidad de nuestro contexto de estudio es Chiavenato, I. (2021) donde el autor identifica también a las dimensiones que se describe a continuación:

Dimensión incorporar a las personas, que lo define como presentar la ruta que conduce al ingreso de una organización, siendo la puerta de entrada para aquellos candidatos que tienen características y competencias personales que se ajustan a

los requerimientos de la organización, se tiene como indicadores al reclutamiento interno, reclutamiento externo y a la selección del personal.

Dimensión colocar a las personas, es la forma como se recibe, selecciona, introduce e inicia a las personas en la organización, este proceso es el primer paso para lograr una integración de los nuevos miembros de la organización respecto al puesto que van a desempeñar, se tiene como indicadores a la orientación a las personas, modelado de trabajo y evaluación de desempeño.

Dimensión recompensar a las personas, es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien, un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización, se tiene como indicadores a la remuneración, programas de incentivos y prestaciones y servicios

Las bases conceptuales de la calidad de servicio que es la segunda variable a continuación se desarrollan y se presenta junto a sus dimensiones e indicadores.

Según Zeithaml et ál. (2021), define a la calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

De acuerdo a Tigani, D. (2020), en sus investigaciones realizada sobre calidad de servicio manifiesta: “conocer, satisfacer y superar las expectativas del cliente” (p. 16).

Valls et ál. (2020), lo define como cumplir y exceder con las expectativas de los clientes, de tal manera que logre crear valor agregado en los mismos.

De los autores revisados el que más se ajusta a la realidad de nuestro contexto de estudio es Zeithaml et ál. (2021) donde el autor identifica también a las dimensiones que se describe a continuación:

Dimensión fiabilidad, como la destreza con el cual se brinda el servicio que se promete, de forma cuidadosa y segura, se tiene como indicadores al cumplimiento del servicio prometido, manejo de información clara y precisa, garantía del servicio brindado.

Dimensión capacidad de respuesta, como aquella iniciativa para ayudar a los clientes, brindándoles un buen servicio de manera rápida, se tiene como indicadores a la conclusión de tramites en tiempos razonables, atención rápida y precisa y la disposición para resolver dudas e inquietudes:

Dimensión empatía, es el nivel de atención individualizada que las organizaciones o empresas ofrecen a sus clientes, se tiene como indicadores atención individualizada, respeto e interés de las inquietudes planteadas por los usuarios.

Luego de la revisión de las definiciones y las dimensiones que se presentaron, que en una organización educativa el valor más importante es el recurso humano, siendo que las personas ejecutan las acciones planteadas en las estrategias que buscan lograr los objetivos el cual repercute en calidad de servicio que se pueda brindar para los usuarios en su beneficio y esto debe ser reflejado en la seguridad, en los elementos que son tangibles y en la respuesta medida por su capacidades, por lo que las dos variables son perfectamente relacionadas porque para brindar un servicio que sea de calidad se debe de manejar el talento y gestionar al personal humano de acuerdo a las capacidades en beneficio de la sociedad educativa.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado es la básica, según Hernández et al. (2020), permite analizar las relaciones, estructuras y propiedades, con el objetivo para la formulación y contratación de una hipótesis, una ley o una teoría.

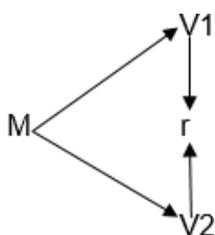
Se utilizó el enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2020) se enfoca en la recolección de datos para la comprobación de las hipótesis planteadas, mediante el uso de métodos numéricos como medidas para analizarlos, con el cual se puede determinar modelos y probar teorías.

3.1.2 Diseño de investigación

Como diseño se utilizó como el no experimental, según Hernández et al. (2020), no se realiza la manipulación deliberada de las variables de estudio, ya que el fin se centra en observar cómo se comportan en el entorno en el cual se desempeñan.

Como alcance se utilizó el correlacional, según Hernández et al. (2020) con este alcance se puede acceder a la medir la relación o asociación entre los fenómenos que se está estudiando.

El alcance correlacional se resume en el siguiente esquema.



Donde:

M: Unidad de gestión educativa de Padre Abad V1: Gestión del talento humano

V2: calidad de servicio

r: Relación entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización

La definición conceptual para la variable gestión del talento humano según Chiavenato, I. (2021) Son aquellas políticas y buenas prácticas a nivel gerencial, que permiten la dirección eficiente y eficaz de los recursos humanos.

La definición conceptual para la variable calidad de servicio según Zeithaml et ál. (2021), define a la calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Operacionalmente para variable gestión del talento humano, se obtendrá el puntaje para el procesamiento de datos través de la aplicación del un cuestionario a los trabajadores de la UGEL de Padre Abad, sobre la gestión del talento humano y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la escala de Likert.

Operacionalmente para variable calidad de servicio, se obtendrá el puntaje para el procesamiento de datos través de la aplicación del un cuestionario a los trabajadores de la UGEL de Padre Abad, sobre la calidad de servicio y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población que se ha utilizado fue de 25 trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad.

3.3.2 Muestra

La muestra que se ha utilizado fue de 25 trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad.

3.3.3 Muestreo

El método usado para el muestreo es el no probabilístico, según Hernández et al. (2020), vendría a ser un sub grupo de la población objeto de estudio, en el cual lo

elementos seleccionados no obedecen o dependen de la probabilidad, más bien están relacionadas a las características que la investigación necesite.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta es la técnica utilizada debido a la naturaleza de la investigación, de acuerdo a Hernández et al. (2020) en cuanto a la eficiencia de los métodos para recoger información en un instante la encuesta es la que mejor se adecua, esta encuesta será aplicada a los 25 trabajadores de la UGEL de Padre Abad, seleccionados en la muestra.

El instrumento de recolección de datos que será aplicado es un cuestionario, de acuerdo a Hernández et al. (2020), es un documento que contiene un conjunto de preguntas sobre aquellas variables que serán medidas.

3.5 Procedimiento

La aplicación se realizó en los ambientes de la UGEL de Padre Abad a los 25 trabajadores de la muestra seleccionada, este instrumento de evaluación estuvo constituido por preguntas orientadas a los indicadores de cada dimensión que se ha estudiado, utilizando la escala de Likert como escala para las respuestas con 5 opciones.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante el uso de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleará software estadístico SPSS.

La presentación de la información se realizó a través de tablas de frecuencias e histogramas de los datos procesados junto con los resultados de la aplicación de la prueba de Spearman de acuerdo a la hipótesis planteada.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló estrictamente dentro de los parámetros establecidos de la ética profesional y presentadas por la Universidad Cesar Vallejo, evitando el plagio o la copia de tesis o artículos donde se estudia la misma variable,

reconociendo a todos los derechos de autores consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información.

Al mismo tiempo se contó con las autorizaciones pertinentes de UGEL a donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, lo mismo para los jueces que dieron validez de los instrumentos, respetando en anonimato de las personas quien se aplique.

IV. RESULTADOS

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

h₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

h₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Tabla 1

Prueba de hipótesis general

		Gestión del talento humano	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Gestión del talento humano	1.000	0.881
			0.001
		<u>25</u>	<u>25</u>
	Calidad de servicio	0.881	1.000
		0.001	
		<u>25</u>	<u>25</u>

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Los resultados que fueron alcanzados luego de evaluar la gestión del talento humano y la calidad de servicio, en búsqueda de su relación se evidencia que existe una correlación de carácter positivo y elevado entre las variables de estudio, donde el valor del coeficiente de correlación es $r_{ho} = 0.881$ y el grado de significancia alcanzada es de $P = 0.001$, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicas

Contraste de la hipótesis específico 1

ho: No existe relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

h1: Existe relación significativa entre incorporar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa localde Padre Abad, 2024.

Tabla 2

Prueba de hipótesis específico 1

			Incorporar a las personas	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Incorporar a las personas	Coeficiente de correlación	1.000	0.880
		Sig. (bilateral)		0.001
		<u>N</u>	<u>25</u>	<u>25</u>
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.820	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		<u>N</u>	<u>25</u>	<u>25</u>

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Los resultados que fueron alcanzados luego de evaluar la dimensión incorporar a las personas de la variable gestión del talento humano y la calidad de servicio, en búsqueda de su relación se evidencia que existe una correlación de carácter positivo y elevado entre esta dimensión y la variable de estudio, donde el valor del coeficiente de correlación es $r_{ho} = 0.880$ y el grado de significancia alcanzada es de $P = 0.001$, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

ho: No existe relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa localde Padre Abad, 2024.

h1: Existe relación significativa entre colocar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa localde Padre Abad, 2024.

Tabla 3

Prueba de hipótesis específico 2

			Colocar a las personas	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Colocar a las personas	Coefficiente de correlación	1.000	0.798
		Sig. (bilateral)		0.001
	<hr/>		<hr/>	<hr/>
	N	25	25	
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.798	1.000	
	Sig. (bilateral)	0.001		
	N	25	25	

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Los resultados que fueron alcanzados luego de evaluar la dimensión colocar a las personas de la variable gestión del talento humano y la calidad de servicio, en búsqueda de su relación se evidencia que existe una correlación de carácter positivo y elevado entre esta dimensión y la variable de estudio, donde el valor del coeficiente de correlación es $r_{ho}=0.798$ y el grado de significancia alcanzada es de $P=0.001$, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe relación significativa entre recompensar a las personas y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

h₁: Existe relación significativa entre recompensar a las personas y localidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024.

Tabla 4

Prueba de hipótesis específico 3

		Recompensar a las personas	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Recompensar a las personas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N	25	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.882
Sig. (bilateral)		0.001	
	N	25	

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Los resultados que fueron alcanzados luego de evaluar la dimensión recompensar a las personas de la variable gestión del talento humano y la calidad de servicio, en búsqueda de su relación se evidencia que existe una correlación de carácter positivo y elevado entre esta dimensión y la variable de estudio, donde el valor del coeficiente de correlación es $r_{ho}=0.882$ y el grado de significancia alcanzada es de $P=0.001$, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

V. DISCUSIÓN

1. Luego de procesar y obtener los resultados entre la gestión del talento humano y calidad de servicio, en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa de Padre Abad, se obtuvo un coeficiente de correlación de $\rho = 0.881$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se determina el nivel de relación entre al menos una de estas variables, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación que realizó Ramirez et al. (2021) que en su tesis hizo la búsqueda para determinar la relación entre la gestión del talento humano y la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla, se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta aplicada a 25 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla, lo que indica que la gestión del talento humano se puede relacionar no solamente con la calidad de servicio si no con otra variables, ya que según Chiavenato, I. (2021) son aquellas políticas y buenas prácticas a nivel gerencial, que permiten la dirección eficiente y eficaz de los recursos humanos, el cual indica que a nivel organizacional en una entidad educativa genera siempre un valor agregado el cual se puede ver reflejado también con la calidad de servicio siendo que Zeithaml et ál. (2021), define a la calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

2. Los resultados luego de procesar y obtener los resultados entre la dimensión incorporar a las personas gestión del talento humano y calidad de servicio, en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa de Padre Abad, se obtuvo un coeficiente de correlación de $\rho = 0.880$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se determina el nivel de relación entre las dimensiones de las variables en estudio, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación que realizó Ipanaque, V. (2021), en su tesis busco determinar la relación entre la calidad del servicio y las dimensiones de la gestión del talento humano en el

personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, 2021, la conclusión que existe una relación positiva fuerte entre la calidad del servicio y las dimensiones de la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe, lo que indica que la dimensión de incorporar de la variable gestión del talento humano se relacionar con la calidad de servicio en otro contexto, ya que según Chiavenato, I. (2021) incorporar a las personas es la forma como se recibe, selecciona, introduce e inicia a las personas en la organización, este proceso es el primer paso para lograr una integración de los nuevos miembros de la organización respecto al puesto que van a desempeñar, se tiene como indicadores a la orientación a las personas, modelado de trabajo y evaluación de desempeño.

3. Los resultados luego de procesar y obtener los resultados entre la dimensión colocar a las personas gestión del talento humano y calidad de servicio, en los trabajadores de la unidad de gestión educativa de Padre Abad, se obtuvo un coeficiente de correlación de $\rho = 0.798$ y un grado del significancia de $P = 0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se determina el nivel de relación entre las dimensiones de las variables en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación que realizó Arévalo, E. y Ramírez, R. (2019) en su tesis busco conocer el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la gestión entre las dimensiones de la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, lo que indica que las dimensión colocar a las personas de la variable gestión del talento humano se relacionar con la calidad de servicio en otro contexto, ya que según Chiavenato, I. (2021) recompensar a las personas, es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien, un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización, se tiene como indicadores a la remuneración, programas de incentivos y prestaciones y servicios.

4. Los resultados luego de procesar y obtener los resultados entre la dimensión recompensar a las personas gestión del talento humano y calidad de servicio, en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa de Padre Abad, se obtuvo un coeficiente de correlación de $\rho = 0.882$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se determina el nivel de relación entre las dimensiones de la variable gestión del talento con otra variable que también es parte de la calidad de servicio, como la que realizó Acuario et al. (2020) en su artículo busco la identificación de un modelo de gestión del talento humano que incremente el desempeño laboral de la empresa Contigo S.A. del cantón en Valencia, Ecuador, llegando a la conclusión que el diseño de un modelo de la gestión del talento viable incrementa el desempeño en los diferentes procesos en la empresa Contigo S.A., lo que indica que las dimensión recompensar a las personas de la variable gestión del talento humano se relacionar con otras variables pero que también son parte de una calidad de servicio, ya que según Chiavenato, I. (2021) recompensar a las personas es la forma como se recibe, selecciona, introduce e inicia a las personas en la organización, este proceso es el primer paso para lograr una integración de los nuevos miembros de la organización respecto al puesto que van a desempeñar, se tiene como indicadores a la orientación a las personas, modelado de trabajo y evaluación de desempeño.

VI. CONCLUSIONES:

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró una correlación $\rho = 0.881$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró una correlación $\rho = 0.880$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró una correlación $\rho = 0.798$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad, 2024, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró una correlación $\rho = 0.882$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los funcionarios designados a la gestión directiva de la UGEL, para la planificación estratégica de la institución incluir un plan de la gestión del talento humano y hacerlo parte de los documentos de gestión, donde sea implementado en los diversos procesos de incorporación, colocación del personal de acuerdo a las mejores competencias y capacidades que posean, a fin de que la ejecución de sus labores se enfoquen a los objetivo institucionales brindando una atención de calidad, que les genere recompensas y motivo en sus funciones.

Segunda: Se recomienda a los jefes de área monitorear contantemente los procedimiento y estrategias establecidas por los directivos, para luego desarrollar estrategias de fortalecimiento de capacidades a los trabajadores y empoderar sus habilidades, especializándolos en su campo de acción con el fin de que su labor se vea reflejada que el servicio que brinden sea de calidad.

Tercera: Se recomienda a los trabajadores de la UGEL, ser partícipes de las estrategias y acciones que se implementa, también generar un ambiente adecuado de trabajo, desarrollando sus actividades de acuerdo a los objetivo estratégico de la institución, también siendo actores activos de las capacitaciones, monitoreos y actividades que refuerzan y ayudan en su desempeño laboral para que les permita generar una conducta empática, con capacidad de respuesta, usando los elemento tangible con el cual se cuenta a fin de garantizar una atención de calidad a los docente como usuario principales de la UGEL.

Cuarta: Que este trabajo académico represente un antecedente y pueda ser tomada para la generación de nuevo conocimiento para próximas investigaciones donde se estudie a la gestión del talento humano y la calidad de servicio a nivel local, nacional e internacional

REFERENCIAS

- Acuario et al. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa S.A del cantón Valencia, Ecuador. [tesis maestría, Universidad y Sociedad]. Revista Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400093&script=sci_abstract
- Arévalo, E. y Ramírez, R. (2020). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2019*, [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4258>
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate, 2021*. [tesis maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1766>
- Cuentas, S. (2020). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. Revista Scielo. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032018000200004
- Chiavenato, I. (2016). Gestión del talento humano, fundamentos y aplicaciones. Mexico: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/35765253/Libro_Gestion_Del_Talento_Humano_Chavenato_3ra_Edici%C3%B3n
- Cuestas, A. (2021). Gestión del talento humano y del conocimiento. Colombia: Editorial Ecoediciones. https://www.academia.edu/36775675/GESTI%C3%93N_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_DEL_CONOCIMIENTO
- Ipanaque, V. (2021). Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. [Tesis maestría, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9259>
- Hernández, et al (2020). Metodología de la investigación. Mexico. Editorial Mac Graw Hill. 6 edición.
- Liquidano, C. (2020). Gestión del talento humano, de la fase administrativa a la de

gestión del conocimiento. Mexico: Editorial Instituto Tecnológico de Aguascaliente. https://www.researchgate.net/publication/277005652_Gestion_del_Talento_Humano_De_la_fase_administrativa_a_la_de_gestion_del_conocimiento

Sanchez, S. (2021). Gestión de una articulación educativa sustentable. Editorial Noveduc Libros. Primera edición. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_una_articulaci%C3%B3n_educativa/PPjVDwAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1&dq=libro+gratis+sobre+la+gesti%C3%B3n+pedag%C3%B3gica&printsec=frontcover

Torres, E. (2020). Educación y desarrollo social. Revista Educación y desarrollo social, Universidad Nacional del Centro. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570960866008/html/>

Tigani, D. (2020). Excelencia en servicio. Argentina: Editorial Liderazgo 21. http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Valls et al. (2017). La calidad del servicio. Ecuador: Editorial Mar Abierto. Recuperado de https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest