



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo en
un instituto público de la provincia de Chanchamayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Perfecto Sosa, Antonio Donato (orcid.org/0000-0002-5415-8589)

ASESORES:

Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo (orcid.org/0000-0001-6943-805X)

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo en un instituto público de la provincia de Chanchamayo, 2024", cuyo autor es PERFECTO SOSA ANTONIO DONATO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 la Tesis 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.

LIMA, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO DNI: 10659133 ORCID: 0000-0001-6943-805X	Firmado electrónicamente por: CMEDINASOL el 01- 08-2024 17:33:40

Código documento Trilce: TRI - 0838957



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PERFECTO SOSA ANTONIO DONATO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo en un instituto público de la provincia de Chanchamayo, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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
ANTONIO DONATO PERFECTO SOSA DNI: 20740273 ORCID: 0000-0002-5415-8589	Firmado electrónicamente por: APERFECTO el 30-07- 2024 21:51:07

Código documento Trilce: TRI - 0838961

DEDICATORIA

A mi abuelita Encarnación quien guía mis pasos en cada decisión importante de mi vida, y todos mis logros van dedicados siempre a ella.

A mis hijos: Kelly, Mijhael y Jhaddyd quienes son la parte más importante que tengo y el motivo para seguir adelante a pesar de las adversidades, además disculparme por el tiempo que muchas veces les quité para dedicarme a conseguir este objetivo.

A mis padres: Olivia y Donato por sus sabios consejos y recomendaciones y llevar en alto los valores y el apellido Perfecto.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Dra. Brígida Venturo Herbas, por haber brindado las facilidades para la ejecución del presente estudio.

A mis colegas: Mg. Ana Leyda Gregoria de la Cruz Borjas por sus sabias indicaciones, al Mg. Edson Gilver Fernández Palacín por su invaluable apoyo técnico.

A mis padres y hermano Johnny por recordarme siempre que el estudio es el mejor medio para salir siempre adelante.

A mi asesor Dr. Cristian Medina, por sus enseñanzas e inmensa paciencia, para motivarnos en este maravilloso mundo de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	27
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. PROPUESTA	63
REFERENCIAS	69
ANEXOS	76

Índice de tablas		Pág
Tabla 1.	Validación de juicio de expertos	30
Tabla 2.	Análisis descriptivo de la variable: gestión del talento humano	32
Tabla 3.	Análisis descriptivo de la variable: calidad del servicio educativo ...	32
Tabla 4.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable: gestión del talento humano y Calidad del servicio educativo	33
Tabla 5.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión reclutar talentos	33
Tabla 6.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión comprometer talentos	34
Tabla 7.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión utilizar talentos	34
Tabla 8.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión recompensar talentos	35
Tabla 9.	Análisis de las tablas cruzadas o de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión desarrollar talentos	36
Tabla 10.	Análisis de las tablas cruzadas de la variable calidad del servicio educativo y la dimensión monitorear talentos	36
Tabla 11.	Información de ajuste de los modelos: gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo	37
Tabla 12.	Pseudo R cuadrado gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo	38
Tabla 13.	Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo	38
Tabla 14.	Información de ajuste de los modelos: reclutar talentos en la calidad del servicio educativo	39
Tabla 15.	Pseudo R cuadrado reclutar talentos en la calidad del servicio educativo	39
Tabla 16.	Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de reclutar talentos en la calidad del servicio educativo	40

	Pág.
Tabla 17. Información de ajuste de los modelos: comprometer talentos en la calidad del servicio educativo	41
Tabla 18. Pseudo R cuadrado comprometer talentos en la calidad del servicio educativo	41
Tabla 19. Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de comprometer talentos en la calidad del servicio educativo	42
Tabla 20. Información de ajuste de los modelos: utilizar talentos en la calidad del servicio educativo	43
Tabla 21. Pseudo R cuadrado utilizar talentos en la calidad del servicio educativo	43
Tabla 22. Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de utilizar talentos en la calidad del servicio educativo.	44
Tabla 23. Información de ajuste de los modelos: recompensar talentos en la calidad del servicio educativo	45
Tabla 24. Pseudo R cuadrado recompensar talentos en la calidad del servicio educativo	45
Tabla 25. Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de recompensar talentos en la calidad del servicio educativo	46
Tabla 26. Información de ajuste de los modelos: desarrollar talentos en la calidad del servicio educativo	47
Tabla 27. Pseudo R cuadrado desarrollar talentos en la calidad del servicio educativo	47
Tabla 28. Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de desarrollar talentos en la calidad del servicio educativo	48
Tabla 29. Información de ajuste de los modelos: monitorear talentos en la calidad del servicio educativo	49
Tabla 30. Pseudo R cuadrado monitorear talentos en la calidad del servicio educativo	49
Tabla 31. Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de monitorear talentos en la calidad del servicio educativo	50

RESUMEN

Este estudio destaca cómo una gestión eficiente del talento humano mejora la calidad educativa, apoyando así la reducción de brechas en la educación, alineándose con los objetivos de desarrollo sostenible de una educación de calidad, el propósito de la investigación fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo en un instituto público de la provincia de Chanchamayo 2024, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, la población fue de 245 estudiantes, de los 199 estudiantes encuestados, los resultados indicaron que una gestión eficiente de los recursos humanos se traduce en una percepción mayoritaria de calidad en los servicios educativos por parte de los estudiantes, un 62.8% señalan que gestión del talento humano contribuyó de manera eficiente a la calidad educativa. Esta percepción se respaldó por análisis estadísticos: el modelo predictivo mostró una relación significativa entre ambas variables ($p < 0.000$, Chi-cuadrado=67.339), por otra parte, los datos del Pseudo R señalan que el valor de Nagelkerke alcanza un 40,9% y Wald de 45,889. lo que significa que la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión, talento humano, calidad, servicio educativo, reclutar talentos, monitorear talentos.

ABSTRACT

This study highlights how an efficient management of human talent improves educational quality, thus supporting the reduction of gaps in education, aligning with the sustainable development goals of quality education, the purpose of the research was to determine the influence of human talent management on the quality of educational service in a public high school in the province of Chanchamayo 2024, The research was of a basic type, with a non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, the population was 245 students, of the 199 students surveyed, the results indicated that an efficient management of human resources translates into a majority perception of quality in educational services by students, 62.8% indicate that human talent management is the best way to improve the quality of educational services. 8% indicated that human talent management contributed efficiently to educational quality. This perception was supported by statistical analysis: the predictive model showed a significant relationship between both variables ($p < 0.000$, Chi-square=67.339), on the other hand, the Pseudo R data indicate that the Nagelkerke value reaches 40.9% and Wald 45.889, which means that human talent management influences the quality of educational services.

Keywords: Management, human talent, quality, educational service, recruiting talent, monitoring talent.

RESUMO

Este estudo destaca como a gestão eficiente de talentos humanos melhora a qualidade educacional, apoiando assim a redução de lacunas na educação, alinhando-se com os objectivos de desenvolvimento sustentável da educação de qualidade, o objetivo da pesquisa foi determinar a influência da gestão de talentos humanos na qualidade do serviço educacional em uma escola secundária pública na província de Chanchamayo 2024, A pesquisa foi do tipo básica, com um desenho transversal não experimental, abordagem quantitativa, a população foi de 245 alunos, dos 199 alunos inquiridos, os resultados indicaram que a gestão eficiente dos recursos humanos traduz-se numa percepção maioritária de qualidade nos serviços educativos por parte dos alunos, 62. 8% indicaram que a gestão dos talentos humanos contribuiu eficazmente para a qualidade do ensino. Esta percepção foi suportada pela análise estatística: o modelo preditivo mostrou uma relação significativa entre as duas variáveis ($p < 0,000$, Qui-quadrado=67,339), por outro lado, os dados do Pseudo R indicam que o valor de Nagelkerke atinge 40,9% e Wald 45,889, o que significa que a gestão do talento humano influencia a qualidade do serviço educativo.

Palavras-chave: Gestão, talento humano, qualidade, serviço educativo, recrutamento de talentos, acompanhamento de talentos.