



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano, satisfacción laboral y  
calidad de gestión en la Institución Educativa 20189**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

**Mg. Fedra Marisol Castillo Calvo**

**ASESOR:**

**Dr. Jaime Sánchez Ortega**

**SECCIÓN**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y Calidad Educativa**

**PERÚ 2016**

**Página del jurado**

.....  
Dr. Angel Salvatierra Melgar  
Presidente

.....  
Dr. Luzmila Garro Aburto  
Secretario

.....  
Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi esposo, mis dos hijos Sol y Brayan por su constante apoyo y sacrificio que han hecho para poder lograr mi objetivo.

A Dios porque ha guiado mi camino en cada momento del día a día, siempre dándome fortaleza, para cumplir mis sueños.

A mi amada madre y hermanas por su apoyo incondicional en toda etapa de mi vida y por los consejos para seguir adelante.

### **Agradecimiento**

A todos los maestros del doctorado, cuyas enseñanzas y experiencias han sido muy importantes en mi vida personal y profesional.

A Dios por darnos la vida y por iluminarnos a terminar nuestra tesis.

Al doctor Jaime Sánchez Ortega por los valiosos aportes, por la paciencia y dedicación en contribuir alcanzar mi objetivo.

## **Declaratoria de autenticidad**

### **Declaración Jurada**

Yo, Fedra Marisol Castillo Calvo estudiante del Programa de Doctorado en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 15406316 con la tesis titulada “Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 20189”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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.

Villa El Salvador marzo del 2016

Fedra Marisol Castillo Calvo

DNI: 15406316

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Doctor en Administración de la Educación, presento la tesis titulada “Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 20189”.

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se analizan los resultados. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado o sugerencias. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado, instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Contenido

Página del jurado	ii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentos teóricos científicos de las variables	21
1.2.1. Fundamentos teóricos de la gestión del talento humano	21
1.2.2. Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral	48
1.2.3. Fundamentos teóricos de la gestión de calidad	63
1.3. Justificación	80
1.4. Problema	82
1.4.1. Problema general	85
1.4.2. Problemas específicos	85
1.5. Hipótesis	86
1.5.1. Hipótesis general	86
1.5.2. Hipótesis específicos	86
1.6. Objetivos	87

1.6.1. Objetivo general	87
1.6.2. Objetivos específicos	87
II. METODOLOGÍA	88
2.1. Variables	89
2.2. Operacionalización de variables	90
2.3. Metodología	93
2.4. Tipos de estudio	93
2.5. Diseño	93
2.6. Población, muestra y muestreo	94
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	94
2.8. Métodos de análisis de datos	102
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	104
III. RESULTADOS	105
3.1. Resultados descriptivos	106
3.1.1. Resultados de las relaciones entre las variables	115
3.2. Resultados inferenciales	117
IV. DISCUSIÓN	123
V. CONCLUSIONES	128
VI. RECOMENDACIONES	131
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	134
ANEXOS	139
APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	140
APÉNDICE B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	142
APÉNDICE C: INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO, CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL	146
APENDICE D: BASE DE DATOS	149

### Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión del talento humano	91
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	91
Tabla 3 Operacionalización de la variable gestión de calidad	92
Tabla 4 Población de estudio IE 20189 Nuestra Señora de la Concepción UGEL 08	95
Tabla 5. Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento de la gestión del talento humano	97
Tabla 6. Estadístico total elemento de los ítems de gestión del talento humano	98
Tabla 7. Nivel de Satisfacción laboral	99
Tabla 8. Escala de calificación y dimensiones de Satisfacción laboral	99
Tabla 9. Índices de confiabilidad Alpha de Cronbach por dimensiones de la satisfacción laboral	100
Tabla 10 Resultados de la validación del instrumento de gestión de calidad educativa	101
Tabla 11 Estadísticos de fiabilidad de la variable Gestión de Calidad	102
Tabla 12 Distribución de frecuencias segun nivel asignado a la variable Gestión del talento humano	106
Tabla 13 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión del talento humano	107
Tabla 14 distribución de datos descriptivos de los ítems de la variable Gestión del Talento Humano	108
Tabla 15 Distribución de frecuencias de Satisfacción laboral	109
Tabla 16 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Satisfacción laboral	111
Tabla 17 distribución de datos descriptivos de los ítems de la variable satisfacción laboral	112
Tabla 18 Distribución de frecuencias de la variable Gestión de calidad	113
Tabla 19 Distribución de frecuencias según nivel asignado a las dimensiones	114
Tabla 20 Distribución de datos descriptivos de los ítems de la Gestión de calidad	115
Tabla 21 Contingencia entre Gestión del talento humano y Gestión de calidad	116
Tabla 22 Contingencia entre la Satisfacción laboral y Gestión laboral	117
Tabla 23 Determinación de la correlación entre las variables según hipótesis general	119
Tabla 24 Determinación de la correlación entre variables gestión de talento humano y Gestión de Calidad	120

Tabla 25 Determinación de las correlaciones entre las dimensiones de la gestión del talento humano y Gestión de Calidad	121
Tabla 26 Determinación de las correlaciones entre Satisfacción laboral y Gestión de calidad	122
Tabla 27 Determinación de las correlaciones de las dimensiones de la satisfacción laboral y Gestión de calidad	123

**Lista de figuras**

Figura 1 Distribución de frecuencias del nivel de Gestión de Talento Humano	106
Figura 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Gestión de talento humano	107
Figura 3 Distribución de frecuencias de la Satisfacción laboral	110
Figura 4 Distribución de frecuencias de las Dimensiones de la variable Satisfacción laboral	110
Figura 5 Distribución de frecuencias según nivel asignado a la Gestión de calidad	113
Figura 6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión de calidad	114
Figura 7 Contingencia entre Gestión del talento humano y Gestión de calidad	117
Figura 8 Contingencia entre Satisfacción laboral y Gestión de calidad	118

## Resumen

El presente estudio titulado “Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 20189”, tiene como objetivo “Determinar la relación entre la gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 20189”, el objetivo del estudio fue conocer los factores que determinan la satisfacción laboral asociado a la gestión de calidad y del talento humano para contribuir con la escuela.

El enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación sustantiva, diseño no experimental de alcance correlacional para analizar la variable gestión del talento humano, satisfacción laboral y gestión de calidad, los instrumentos fueron construidos en base a la operacionalización de variables y validados a criterio de jueces y determinados su confiabilidad por Alpha de Cronbach por ser instrumentos con escala.

La conclusión indica que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano con la gestión de calidad con un valor rho Spearman = ,735 y un nivel de significancia  $p= ,000$ ; asimismo se observa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la gestión de calidad con un valor rho Spearman  $\rho= ,725$  y un valor  $p= ,000$  por tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, satisfacción laboral y gestión de calidad Educativa

## Abstract

This study entitled "Management of human resources, job satisfaction and quality management in the Educational Institution 20189", it aims to "determine the relationship between human talent management, job satisfaction and quality management in the Educational Institution 20189" the aim of the study was to determine the factors associated with job satisfaction, quality management and human talent to contribute to the school.

The focus was quantitative, the type of substantive research, no experimental design correlational scope to analyze the variable human talent management, job satisfaction and quality management, the instruments were built based on the operationalization of variables and validated at the discretion of judges and certain reliability by Alpha Cronbach for being instruments scale.

The conclusion indicates that there is a direct and significant relationship between human talent management with quality management with Spearman rho = value, 735 and a significance level of  $p = .000$ ; It also shows that there is a direct and significant correlation between job satisfaction and quality management with value rho Spearman rho = 725 and  $p = \text{value}, 000$  therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is confirmed

**Keywords:** human talent management, job satisfaction and management of educational quality

## Resumo

Este estudo intitulado "Gestão de recursos humanos, satisfação no trabalho e gestão da qualidade na Organização Educacional 20189", visa "determinar a relação entre a gestão de talentos humanos, satisfação no trabalho e gestão da qualidade na Organização Educacional 20189" o objetivo do estudo é focado na compreensão dos fatores que determinam a satisfação no trabalho associado com o gerenciamento de qualidade e talento humano para contribuir para a escola.

a metodologia da pesquisa substantiva tipo de abordagem quantitativa, design não experimental âmbito de correlação para analisar a variável de Gestão de Recursos Humanos, satisfação no trabalho e de Gestão da Qualidade na visão dos participantes do estudo, assumiu-se os instrumentos foram construídos com base em a operacionalização de variáveis e validado a critério dos juízes e a sua fiabilidade determinadas pelo Alpha de Cronbach por ser escala de instrumentos.

A conclusão indica que há relação direta e significativa entre a gestão do talento humano com a gestão de qualidade com Spearman rho = valor, 735 e nível de significância de  $p = 0,000$ ; Ele também mostra que há uma correlação direta e significativa entre a satisfação no trabalho e Gestão da Qualidade com o valor rho de Spearman rho = 725 e  $p = \text{valor}, 000$ , portanto, a hipótese nula é rejeitada e a hipótese alternativa é confirmada pois é ele deduz que a necessidade de conhecimentos e competências para uma gestão eficaz pode ser tão amplo quanto desejado. Você pode incluir aspectos relacionados com atividades de tecnologia ou tipo de serviço na organização, processos de trabalho, meio ambiente, gestão de indicadores econômicos, entre outros, mas são independentes de satisfação e movimentos de gestão de talentos humanos.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, satisfação no trabalho e Educacional de Gestão da Qualidade