



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en la  
Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de  
Octubre, Piura**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Morante Torres, Yessica Paola (ORCID: 0000-0002-8999-6013)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por darme salud y vida. A mis padres Pablo y Rosa por ser mi guía y motivación. A mis hermanos por su cariño y sus consejos. A mi esposo Giuseppe por su paciencia y permitir invadir parte del tiempo familiar a cambio de seguir superándome.

Dedicado con toda mi alma a mi mamá Chavela allá en el cielo, por ser mi fortaleza y guiarme cada momento de mi vida.

Yessica Paola

## **Agradecimiento**

No puedo, ni debo soslayar mi eterno reconocimiento y gratitud a quienes me apoyaron en este esfuerzo de realización de mis estudios de maestría y con ellos al Dr. Orlando Alarcón Díaz por su manera inteligente de orientar los procesos.

Yessica Paola

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión del talento humano.....	16
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio .....	17
Tabla 3. Nivel de relación de variables.....	18
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	19
Tabla 5. Prueba de hipótesis.....	20

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 85 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,879, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura

**Palabras claves:** Gestión, talento, humano, calidad, servicio.

## **Abstract**

The general objective of this research work is to determine the level of relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in the Educational Institution Our Lady of the Pillar of Twenty-six October, Piura. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with correlational non-experimental design. A representative study group, consisting of 85 collaborators to whom they were applied, was used a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined by expert judgement and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.915, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of variables, dimensions, and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of management of human talent and the quality of service in the Educational Institution Our Lady of the Pillar of Twenty-six October, Piura

**Keywords:** Management, talent, human, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial se ha reconocido el rol estratégico que cumple el recurso humano en la generación de valor agregado en las entidades, el cual ha devenido en uno de los activos fundamentales para alcanzar los propósitos perfilados en el mediano y largo plazo, en una realidad tan volátil y cambiante, ante ello los trabajadores resultan ser muy trascendentes para las organizaciones, lo que amerita que sean valorados y apreciados como talento humano (Armijos et al., 2019).

Ante lo cual es evidente que el talento en Cuba, en aras de desarrollar cierta actividad, se convierta en uno de los prerrequisitos a valorar en la selección de alguien para desempeñar un puesto dentro de un escenario de labores (Carbonel et al., 2018), en la búsqueda de ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios, porque hoy el reto que enfrentan los gestores de las entidades se encuentra centrado en la dirección del talento humano, orientada a una labor eficiente y eficaz con el finalidad de alcanzar elevados estándares de rendimiento (Montoya y Boyero, 2016)

Al respecto, en Chile, el talento humano adquiere singular importancia, porque se circunscribe como un recurso primordial, puesto que es el único para expresar predilecciones, adoptar determinaciones y emplear los otros recursos de su entorno (Molina et al., 2014). Esto implica que su apropiada gestión es muy trascendente para el desempeño idóneo de las entidades, considerando que las personas son idoneidades y no objetos que se encuentran a disponibilidad (Maxwell, 2016), por el contrario, se les debe considerar como seres humanos que sienten y piensan, lo que significa procurarles mejores condiciones de vida, con una fuente de ingreso bien remunerada, recompensas y reconocimiento por la labor realizada (Neffa, 2019)

Asimismo, la gestión apropiada del talento humano, en el Perú cobra singular relevancia, siendo necesario que los saberes se administren de manera adecuada, con profesionales y técnicos sólidamente formados, en la medida que sólo mediante el desarrollo del talento humano se asegura que las entidades cuenten con personal sobresaliente e íntegro (Gonzales y Molina, 2016), sobre todo que se asegure la permanencia en el puesto de trabajo en tiempos de crisis.



En este orden de ideas, las organizaciones en el Perú, en la actualidad se enfrentan a un escenario dinámico, cambiante, competitivo e incierto, en cuyo contexto se requiere que evolucionen en materia de relaciones laborales, considerando a los trabajadores, no como máquinas, sino como elementos claves para su desarrollo (Armas et al., 2017). Se precisa de experiencia en términos de administración de los recursos humanos en la medida que la presencia de la pandemia ha limitado seriamente el desempeño de labores del personal al haber interrumpido sus actividades sin el debido planeamiento, otros lo han perdido todo, con efectos sin precedentes, que incluso pueden perdurar por mucho tiempo (Marquina y Jaramillo, 2020)

En el Perú como en todas las naciones del planeta, la calidad reviste de gran importancia para las organizaciones, puesto que constituye un instrumento básico y una cualidad inherente en lo que concierne a la complacencia de las necesidades implícitas o explícitas de un usuario (Castellanos y Baca, 2014), con lo cual se convierte en integrante complementario que va a permanecer dominante en el gusto del cliente.

La calidad surge como un elemento relevante en el accionar humano, la cual debe ser desarrollada en armonía con las insuficiencias y eventualidades de los seres humanos (Cerna, 2017), traduciendo las insuficiencias próximas de los usuarios en particularidades valorables para ofrecer satisfacción al usuario (Alcaraz y Martínez, 2012), representando un factor estratégico relevante para que las entidades logren la competitividad y la sostenibilidad (Mariño et al., , 2016).

Actualmente, la IE Nuestra Señora del Pilar requiere realizar consideraciones al manejo del recurso humano y al servicio de calidad como dos áreas muy importantes y apreciarlas como que se encuentran en constante interrelación y mantenerlas, cuya dinámica es de responsabilidad de la dirección, puesto que de esta situación se subordina el nivel del servicio que se ofrece a los usuarios.

En esta línea quien dirige los destinos de la institución debe conocer muy bien la idiosincrasia de los trabajadores, sus competencias, limitaciones y exigencias, tratando en lo posible de generar espacios agradables de labores,

establecimiento de mejores canales de comunicación, buenas políticas de manejo de personas con el propósito de que los esfuerzos estén orientados al ofrecimiento de un servicio de calidad a los usuarios y con ello proteger la imagen de la entidad.

De lo antedicho se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura?

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, por el aporte que propone al incremento del conocimiento, en la medida que como valor agregado se encontrará respaldada por conceptos y teorías de autores reconocidos, mismos que estarán correctamente citados; por lo tanto, servirá de antecedente en futuras investigaciones. A partir del factor práctico se ha de contribuir a la resolución del problema relacionado con la gestión del talento humano y la calidad del servicio y teniendo en cuenta el aspecto metodológico, en esta investigación se crearán instrumentos de recolección de datos, los cuales serán validados y con altos niveles de confiabilidad que valdrán en futuras investigaciones.

Esta investigación tiene como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. Asimismo, para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos; O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de gestión del talento humano. O<sub>2</sub>: Establecer el nivel de la calidad del servicio. O<sub>3</sub>: Analizar las valoraciones de la gestión del talento humano y la calidad del servicio.

Del mismo modo se formula la hipótesis principal y la hipótesis nula: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Diferentes investigaciones se han realizado con anterioridad que guardan relación con el tema, así en el plano internacional, Ramírez et al. (2019) desarrollaron un trabajo que buscaba efectuar un análisis de la administración de los recursos humanos desde una mirada estratégica en la minería de Venezuela, Chile y Colombia utilizando una dinámica cuantitativa descriptiva. Utilizó un cuestionario, el que se aplicó a 55 gerentes. Los resultados evidenciaron diferencias altamente relevantes, en cuyo contexto concluyeron en la perspectiva de que, en este sector se prioriza la estrategia organizacional, potenciada por la socialización del quehacer laboral, siendo determinantes para el manejo de los recursos humanos la identificación de la población en correspondencia con la cultura institucional

López et al. (2017), realizaron un estudio que tuvo como propósito valorar la administración del recurso humano en un establecimiento hospitalario cubano, con una muestra representativa por criterios de 32 colaboradores, a quienes se les aplicó un instrumento validado por expertos, en el que se aplicaron 68 reactivos orientados a la valoración del desenvolvimiento, motivaciones para el andamiaje de labores, previsores del ejercicio exitoso, cultura institucional y la forma de ser líder. Predominaron puntos de vista de valor favorables alrededor del manejo de los recursos humanos la, siendo que se recibía recompensas precarias por su despliegue. Concluyeron en el sentido que, la apreciación respecto de la administración de los recursos humanos en la organización es favorable, aunque coexisten discreciones de mejoramiento insoslayables.

Montoya y Boyero (2016) en su investigación tuvieron como objetivo resaltar ciertos aspectos trascendentes que giran alrededor del valor agregado que representa el talento humano en las entidades, en Argentina y su argumento como factor fundamental para el direccionamiento estratégico, mediante una dinámica de revisión documental se puso énfasis en el planeamiento, participación, calidad y trabajo cooperativo de los colaboradores como elementos determinantes en el éxito de las organizaciones. Concluyeron en el sentido que el futuro de una institución está supeditado a la intervención de un capital humano idóneo y comprometido.

En el plano nacional, Laguna et al. (2019), formularon una *propuesta de mejora del servicio de atención sanitaria*, los mismos que arribaron a la conclusión que, estos servicios son muy importantes para la atención inicial de los usuarios y se encuentran subordinados al andamiaje de múltiples procesos administrativos y asistenciales. A los usuarios se les debe ofrecer un servicio eficaz, eficiente y oportuno en aras de propiciar no solamente su sobrevivencia, sino su recuperación con el menor grado de secuela posible, no obstante, intervienen diferentes factores que retrasan la atención como la saturación, los altos tiempos de espera, las cargas desproporcionadas de horarios de labores y la existencia de áreas endebles en la prestación de los servicios, que deberían caracterizarse por ser rápidas y oportunas.

Álvarez y Rivera (2019) desarrollaron una investigación relacionada con el servicio de calidad y su ligazón con la satisfacción de los clientes, a partir de la cual concluyeron que, actualmente se suelen implementar mecanismos para mantener a un usuario satisfecho, lo cual contribuye a distarse de la competencia, en la medida que la calidad constituye una faceta de la actividad, que en forma constante se realiza y que con el transcurrir del tiempo permite realizarse mejor, siendo que las entidades tratan de conseguir la mayor cantidad de clientes y no sólo captarlos, sino fundamentalmente, fidelizarlos a través de la cobertura de sus expectativas.

Gonzales (2017) en su investigación propuso un modelo de gestión de recursos humanos en aras de mejorar la gestión del conocimiento. Empleó un diseño propositivo descriptivo y como herramienta de recojo de información utilizó un cuestionario de prácticas de personas con una fiabilidad de 0,9615 y el cuestionario exploratorio para el diagnóstico anticipatorio de la gestión del conocimiento con una confiabilidad de 0,9615, los cuales fueron validados a juicio de expertos. El grupo de estudio estuvo integrado por 48 docentes de primaria. Entre los resultados más importantes resalta el hecho de la creatividad que muestra un nivel de alrededor del 52%. Concluyó, que actualmente el nivel de gestión del personal en el manejo de la gestión del conocimiento se evidencia en términos medios, lo cual amerita propiciar acciones en la búsqueda de su fortalecimiento que repercuta en beneficio de la entidad.

Las investigaciones referidas han servido de notable ayuda, puesto que han contribuido a la realización de este aporte al conocimiento, en la medida, que a partir de las cuales se diseñaron los lineamientos inherentes al grado de relación existente entre la administración del recurso humano y el servicio de calidad en la IE Nuestra Señora del Pilar. Es por eso que resulta muy trascendente, a su vez considerar las concepciones teóricas que favorecen esta investigación.

En este orden de ideas, la teoría general de la administración de Chiavenato (2007) sostiene que, los conceptos teóricos sobre el tema resultan muy trascendentes para el éxito del gestor y de las entidades, dada la demanda permanente de innovarse y renovarse, la búsqueda de flexibilidad y celeridad para producir transformaciones y la admisión de ideas auténticas.

La teoría general de la administración es más que nada reguladora de la conducta profesional para quienes se encuentran vinculados con la administración, independientemente del nivel de jerarquía o del accionar profesional (Chiavenato, 2007), teniendo en cuenta que constituye una las acciones humanas más relevantes encomendada de estructuras y direccionar las labores individuales y colectivas eficientes y eficaces en materia de logro de propósitos (Universidad Católica Boliviana, 2007).

El éxito de un administrador está subordinado de manera significativa a su desenvolvimiento y al trato que le propicia a los seres humanos en diferentes situaciones, para el efecto es pertinente que despliegue un abanico de cualidades asociadas con sus apreciaciones, predisposiciones, temperamento, filosofía de la vida y del trabajo, ejercicio de liderazgo, gestión de saberes y tolerancia (Torres, 2014), atributos que deben ser inherentes a quienes dirigen los destinos de la IE Nuestra Señora del Pilar, a fin de transformar la teoría en acción.

La teoría del liderazgo transformacional postulada por Fischman (2006), citado por Ortiz (2018) sostiene que, en una entidad no tiene por qué existir jefes que ejecuten órdenes, sin orientar ni capacitar apropiadamente al personal; es decir se requiere de la generación de un ambiente favorable de trabajo, con

buena comunicación, en el que todos se reconozcan importantes para el logro de los propósitos y se desarrolle y conserve un trabajo sinérgico.

En este contexto, para Fischman (2006), los líderes transformacionales comprenden que de nada sirven las jerarquías coercitivas, porque los cargos pasan, los cuales no hacen a los seres humanos, sino éstos hacen al puesto; por eso es que el liderazgo se adquiere permaneciendo más cerca de los empleados, ganándose su confianza y haciendo de ellos un equipo que asuma compromisos con eficiencia y eficacia, que según Condor et al. (2018), esto principalmente sucede por la relación que subsiste entre el liderazgo y las actitudes de los trabajadores en concreto y la institución en general (Díaz et al., 2019)

Al respecto se debe precisar que el ejercicio del liderazgo en la entidad se tiene que asumir bajo la perspectiva que el servidor es el resultado del progreso de la entidad, a quien no se le ordena ni obliga, sino que se le motiva predicando con el ejemplo y preocupándose por el progreso de ellos y de la entidad, puesto que en armonía con Lee et al. (2013), el líder al accionar de ese modo obtendrá resultados favorables en aspectos como actitud, lealtad, compromiso, creatividad e innovación (Mohamed, 2016).

La teoría de las expectativas de Vroom (1979), citado por Coromoto y Villón (2017), alega que en cada persona subsistema hasta tres elementos que precisan la motivación para lograr los propósitos personales que entrañan la fuerza de voluntad, la apreciación del sujeto entre la productividad y el logro de lo que se propone, cuya importancia radica en el interés que se percibe de la subjetividad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras.

La teoría de las expectativas fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de las personas, en especial en el, escenario de las labores; parte de la determinación de que el ser humano adoptará una acción cuando que considere que sus esfuerzos lo encaminarán a un desempeño idóneo, el cual debe traer resultados favorables (Marulanda et al., 2013)

La satisfacción de los usuarios constituye la apreciación del nivel de cumplimiento para el establecimiento de requisitos (Konopaske, Ivancevich y

Matteson, 2018), siendo así, en la ISO 9001: 2015 se determina que, la entidad requiere desarrollar el monitoreo de las apreciaciones de los usuarios del nivel en que se desarrolla el cumplimiento de sus insuficiencias y expectativas (Organización Internacional para la Estandarización, 2015), se necesita reconocer el esfuerzo, la responsabilidad y la promoción de los trabajadores (Cuesta, 2020), a fin de que ofrezcan un buen servicio y como tal alcanzar la satisfacción de los usuarios lo que significa que para fomentar la satisfacción de los clientes.

Sobre el tema, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) sostiene que la calidad apreciada siempre será subjetiva. Según estos expertos, la calidad del servicio se circunscribe como la contrariedad que se pone de manifiesto entre las contingencias del empleo del servicio y la percepción del que se le ofrecieron, lo que significa que, en tanto más se presente el contraste entre la valoración sobre las expectativas, mejor se apreciará la calidad.

Parasuraman et al. (1998) postularon a priori hasta diez peculiaridades de la calidad del servicio, las mismas que en el transcurrir del tiempo se redujeron a cinco, entre las cuales resaltan: la fiabilidad, la seguridad o garantía, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo, 2017), dimensiones que se requiere que sean evidenciadas por las organizaciones

Dentro del escenario, la entidad se encuentra en la necesidad de reconocer lo que el administrado prefiere, para lo cual se requiere determinar los estándares de servicio adecuados, ofrecer un servicio de calidad acorde con las expectativas cifradas, en armonía con sus propias promesas (Martínez, 2012).

En esta línea, la gestión del talento humano comprende una de las variables de estudio. Postula aquel proceso que despliega e integra otros participantes a la fuerza de trabajo, así como postula la retención del personal existente, buscando en esencia resaltar a aquellos seres humanos, que muestren un alto potencial, conceptualizado como talento en el ejercicio de sus funciones (Cuesta et al., 2020).

De la misma manera, la gestión del talento humano se circunscribe como una malla de políticas y experiencias importantes para el manejo de las personas, que comprende el reclutamiento, selección, perfeccionamiento, remuneración, beneficios y evaluación de desempeño (Morales, 2018), así como el ofrecimiento de espacio agradable, inequívoco e igualitario para el desenvolvimiento de los trabajadores (Valencia, 2018), factores, obviamente, asociados con las relaciones interpersonales de las labores administrativas organizacionales.

Por lo mismo, la gestión del talento humano implica planeamiento, organización, coordinación, desarrollo y monitoreo del desenvolvimiento del personal de una entidad (Armijos et al., 2019), para lo cual se tiene que fomentar la cooperación en aras de alcanzar los objetivos institucionales, logrando el impacto personal, organizacional y social (Escobar y Mosquera, 2013)

En tal sentido, el reclutamiento y selección del personal constituyen una dimensión de la variable de estudio, que implica, por una parte, divulgación e invitación y por otra, cotejo, elección, opción y determinación, filtro de ingreso, de clasificación y por tanto, condicional (Gonzales, 2015), siendo comúnmente el detalle de los puestos de trabajo con la finalidad de tomar decisiones en torno al tipo de colaboradores que se debe reclutar y después seleccionar para cubrir de los puestos de trabajo en la organización (Dessler y Varela, 2015)

Asimismo, la compensación se circunscribe como otra de las dimensiones de la variable de estudio y está dada por el salario, que conlleva a las entidades a ofrecer una remuneración económica apropiada en razón del servicio prestado por los trabajadores (Armijos, et., al., 2019) y la manera en que lo implementan determina el talento humano que adquieren la lealtad de los empleados y el empeño y responsabilidad en el trabajo que desarrollan (Barriga y Rendón, 2016)

Por lo mismo, los beneficios sociales como dimensión de la variable de estudio se encuentran relacionados con aquellas facilidades, prosperidades, prerrogativas y servicios que las entidades brindan a los servidores, cuyo financiamiento recae, generalmente, en la empresa, a partir de los cuales se busca mantener o aumentar la fuerza de trabajo a fin de satisfacer el nivel de calidad y producción (Armijos, et., al, 2019)



De la misma manera, la higiene y seguridad se enmarca como otra de las dimensiones de la variable de estudio, orientadas a cuidar las condiciones individuales y tangibles de las labores en razón de generar la prosperidad social, física y mental de los colaboradores (Armijos et al, 2019), reduciendo los riesgos psicológicos y sociales, el estrés y las enfermedades que los mantienen en una angustia permanente (Organización Internacional del Trabajo, 2019)

Asimismo, las relaciones laborales hacen lo propio como dimensión de la variable, las cuales se basan en la política de organización en razón de las aspiraciones, deseos e insuficiencias de los trabajadores, tratando de solucionar los conflictos entre el trabajo y el capital a través de una negociación política inteligente (Armijos, et., al, 2019),

En esta línea del conocimiento, la calidad del servicio constituye otra de las variables en el contexto de la presente investigación, la que se adjudica un elevado índice de competencia haciendo prevalecer la satisfacción de los usufructuarios y ser determinado como una prerrogativa de carácter competitivo para las entidades sin soslayar las necesidades inherentes para generar valor agregado, alcanzar la lealtad e incrementar las oportunidades de desarrollo (Ñahuirima, 2015).

La calidad no siempre es lo que se focaliza a la interna en relación a un servicio que se proporciona, sino es lo que el cliente alcanza de él y por lo que se encuentra preparado para pagar (Drucker, 1990), teniendo en cuenta que constituye el nivel óptimo que debe alcanzar el servicio (Congreso de la República, 2003).

Ante lo cual, la calidad debe entenderse como un factor vivo, en permanente evolución y construcción, que ha adquirido otras connotaciones en el devenir del tiempo y de manera simultánea en los escenarios de ofrecimiento de servicios (Araujo y Borrego, 2017), es decir los atributos tangibles-productos- e intangibles-servicios que se ofrecen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).

Por lo mismo, para desarrollar la interacción humana es pertinente propiciar las relaciones recíprocas entre la organización y el cliente, comprendiendo que la actitud de los demás es insuficiente, por eso es que debe

sustentarse en relaciones de cooperación y coordinación (Gutiérrez, 2012), generando espacios para entender lo que conciben los demás sin que sea necesario que tengan que decirnos, siendo preciso ponerse en el lugar de los otros (Ministerio de Educación, 2016).

Sobre el tema, la seguridad constituye una de las dimensiones de la calidad del servicio que implica acciones o actividades acogidas por una persona o una entidad para prevenir, remediar o mitigar la ocurrencia o surgimiento de un hecho auténtico o potencial para la seguridad de los servicios que se le ofrece al cliente (Roque, Guerra y Torres, 2019), por ello simboliza la animosidad del cliente cuando focaliza sus inconvenientes al amparo de una organización y tiene absoluta certeza en que se resolverá de la mejor manera posible (Buenaño, 2019)

Por lo que, la fiabilidad constituye la competencia que debe ostentar la organización que suministra el servicio para facilitarlo de manera confiable, escrupulosa y convincente, el usuario está en la necesidad de indagar sobre la capacidad técnica de la entidad en aras de suministrar el servicio del modo más ventajoso (Duque, 2005).

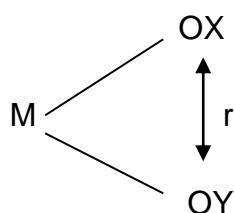
En este devenir se advierte que la capacidad de respuesta se refiere a la tendencia de la entidad para apoyar a los clientes y para proporcionar el servicio de la manera más rápida posible, involucrando asimismo, el cumplimiento eficaz de las responsabilidades contraídas, así como admitirle al usuario una interacción favorable con la corporación (Buenaño, 2019), proporcionándole seguridad que simboliza el ánimo del cliente aprecia cuando ubica sus inconvenientes en manos de una organización y tiene absoluta confianza en que se resolverán de la mejor forma posible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica, en la medida que estuvo orientada al conocimiento de los aspectos esenciales de los fenómenos observables o de las relaciones que fijan las variables (Congreso de la República del Perú, 2018) respecto de la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la IE Nuestra Señora del Pilar

Esta investigación ha sido de diseño no experimental correlacional, el cual según Hernández et al. (2014) se materializa sin que de manera intencional se manipulen las variables de análisis, además que únicamente se apoya en el reconocimiento y presentación del fenómeno como tal, en el interior del campo delimitado. Fue correlacional, porque se comenzó a comprender el grado de conexión que existe entre dos variables en un entorno en especial (Hernández, et.al., 2014), de la forma que se identifica en la imagen siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

La gestión del talento humano comprende un abanico de saberes, experiencias, habilidades, motivaciones y técnicas que tienen y pueden ofrecer las personas a una entidad (Espinoza, 2018; y Peñalver, 2018), la cual fue operacionalizada en razón de las dimensiones selección y reclutamiento,

compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad, relaciones laborales

La variable calidad del servicio comprende la búsqueda de la satisfacción de las innumerables necesidades de los usuarios (Arciniegas y Mejías, 2017), la cual fue operacionalizada en razón de las dimensiones seguridad, interacción humana, fiabilidad, capacidad de respuesta; las que han sido valoradas a partir de la implementación del instrumento pertinente.

Los indicadores han permitido valorar características de las variables de manera global en atención a las dimensiones correspondientes. Se empleó la escala ordinal. La operacionalización se ha considerado en la matriz respectiva que se establece en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población como manifiesta Hernández et al. (2014), son todos aquellos seres humanos, que concentran las mismas características en relación a un problema sobre el cual se lleva a cabo la investigación.

Los criterios de inclusión delimitaron al grupo de estudio elegible. Estuvo integrado por 85 colaboradores. Sus características son: Hombres y mujeres. Edades que oscilan entre 24 y 60 años. Escolaridad: secundaria y superior.

Los criterios de exclusión se asocian con la situación que carece la población de estudio y que genera su excepción, que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estuvo configurada por los trabajadores de la IE Nuestra Señora del Pilar

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica se circunscribe como una malla de reglas y procedimientos orientados a precisar el vínculo con el propósito del estudio (Sánchez et al., 2018). Como técnica se empleó la encuesta que contribuyó al recojo de datos reales respecto de la población de estudio con la finalidad de percibir en forma próxima la relevancia del problema.

El instrumento de acopio de información que se empleó fue el cuestionario conformado por una gama de reactivos sobre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Se obtuvo información muy trascendente, relevante y significativa. El instrumento evidencia coherencia, pertinencia y congruencia en relación con el problema de investigación.

Se efectuó la validez de contenido del instrumento a juicio de expertos, quienes precisaron la claridad y pertinencia de cada uno de los reactivos. Intervinieron tres jueces con grado de maestro o doctor, cuya valoración dio la conformidad del cuestionario, en la idea que debe conseguir la valoración que realmente se pretende conseguir (Hernández et al., 2014).

La confiabilidad fue determinada por el Alfa de Cronbach, herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener un coeficiente 0 se comprende como una nula confiabilidad y al obtener 1 manifiesta una máxima confiabilidad (Santos, 2017)

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a aplicar la respectiva prueba piloto y precisar de esta manera la confiabilidad correspondiente a través del Alfa de Cronbach en aras de realizar un apropiado trabajo de campo.

Se acudió a la Institución Educativa pertinente para solicitarle autorización a efectos de aplicar el instrumento. Después se interactuó con el grupo de estudio con el propósito de orientarlos sobre el tema, así como requerirles su apoyo en el transcurso del espacio que implique la implementación del cuestionario, hecho que ocurrió en lapso de dos semanas.

Se ha optado por implementar el cuestionario vía online, debido al aislamiento social por efectos de la COVID.19, empleando dispositivos específicos. Luego devino la codificación y registro de los datos en el programa estadístico SPSS para el análisis y procesamiento de la información.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de datos, se utilizó el Programa Excel para la tabulación de las respuestas, colocando el valor correspondiente de cada pregunta y luego fueron transferidos al SPSS. Para los análisis descriptivos se empleará las tablas de frecuencias y porcentajes. Para el análisis inferencial de contraste de hipótesis, en primer lugar, se efectuará la prueba de normalidad de Kolomogorov-Smirnov y en función a esto se determinó el uso de pruebas o no paramétricas, utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

### **3.7. Aspectos éticos**

La realización de la investigación requirió del compromiso de aportaciones precisas a la sociedad y del ofrecimiento del reconocimiento científico y oficial, hechos que constituyeron una demanda moral en la perspectiva de un análisis específicamente meritorio empleando de modo responsable los datos recogidos, omitiendo aquellos que ya han sido verificados.

Se asumió todas las consecuencias que se pudieron mostrar a lo largo de la investigación, adecuándose a la legitimidad y a los mandatos éticos que rigen el estudio cuando son los seres humanos quienes participan. Se respetó la autoría de las fuentes de información y se usó el estilo APA para la redacción. Se cumplió con los lineamientos de la bioética; es decir se actuó con absoluta discreción sobre la intervención del grupo de estudio, a quienes en todo momento se los ha protegido para no generarles inconveniente alguno, quienes participaron con independencia y equidad.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Identificación del nivel de gestión del talento humano**

Niveles	Reclutamiento y selección de personal			Compensación			Beneficios sociales			Higiene y seguridad			Relaciones laborales		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	7	8,23	$\bar{X} = 14,06$	9	10,58	$\bar{X} = 13,94$	10	11,76	$\bar{X} = 13,82$	11	12,93	$\bar{X} = 14,41$	13	15,29	$\bar{X} = 14,06$
Medio	55	64,71	S = 2,83 CV = 20,13 %	49	57,65	S = 3,1 CV = 22,24%	45	52,95	S = 3,24 CV = 23,44%	53	62,36	S = 3,03 CV = 21,03 %	43	50,59	S = 3,41 CV = 24,25 %
Bajo	23	27,06		27	31,76		30	35,29		21	24,71		29	34,12	
Total	85	100		85	100		85	100		85	100		85	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: octubre 2020*

De los resultados obtenidos respecto de la gestión del talento humano, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En reclutamiento y selección de personal, 64,71%; compensación, 57,65%; en beneficios sociales, 52,95%; higiene y seguridad, 62,36% relaciones laborales, 50,59%, lo cual implica que la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura necesita optimizar los procesos relacionados con la gestión del talento humano.

**Tabla 2. Establecimiento del nivel de calidad del servicio**

Niveles	Interacción humana			Seguridad			Faibilidad			Capacidad de respuesta		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	7	8,24	$\bar{X} = 14,59$	9	10,59	$\bar{X} = 14,41$	6	7,06	$\bar{X} = 14,35$	8	9,41	$\bar{X} = 14,76$
Medio	64	75,29	S = 2,47 CV = 16,93%	57	67,06	S = 2,83 CV = 19,64 %	62	72,94	S = 2,53 CV = 17,63%	65	76,47	S = 2,43 CV = 16,46%
Bajo	14	16,47		19	22,35		17	20,00		12	14,12	
Total	85	100		85	100		85	100		85	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: octubre 2020*

De los resultados obtenidos respecto de la calidad del servicio, el grupo de estudio la percibe en un nivel medio. En interacción humana, 75,29%; seguridad, 67,06%; en fiabilidad, 72,94%; capacidad de respuesta, 76,47%, lo cual implica que la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura necesita optimizar los procesos, precisamente, relacionados con la calidad del servicio



**Tabla 3. Nivel de relación de variables**

Niveles	Gestión del talento humano										Calidad del servicio							
	Reclutamiento y selección de personal		Compensación		Beneficios sociales		Higiene y seguridad		Relaciones laborales		Interacción humana		Seguridad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	7	8,23	9	10,58	10	11,76	11	12,93	13	15,29	7	8,24	9	10,59	6	7,06	8	9,41
Medio	55	64,71	49	57,65	45	52,95	53	62,36	43	50,59	64	75,29	57	67,06	62	72,94	65	76,47
Bajo	23	27,06	27	31,76	30	35,29	21	24,71	29	34,12	14	16,47	19	22,35	17	20,00	12	14,12
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio  
Fecha: octubre 2020*

De los resultados obtenidos presentados en la tabla 3, se observa que la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura necesita optimizar los procesos relacionados con el reclutamiento y selección de personal, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad, relaciones laborales; en el marco de la gestión del talento humano. Asimismo, es necesario que se optimice las dimensiones: interacción humana, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta; relacionadas con la calidad del servicio.

**Tabla 4. Prueba de normalidad**

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra***

Variables	Estadístico	f	Sig
Gestión del talento humano	.202	85	.000
Calidad del servicio	.158	85	.000

*Fuente: Data de resultados*

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05.

**Tabla 5. Prueba de hipótesis**

***Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)***

		V1: Gestión del talento humano	V2: Calidad del servicio
Rho de Spearman	V1: Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.000
	N		85
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.485
	Sig (bilateral)		.000
	N		85

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

De la tabla 5 se desprende que, como el valor de significatividad es 0,01 implica que la hipótesis nula no se puede aceptar.

## V. DISCUSIÓN

Del análisis realizado a los resultados obtenidos por cada una de las dimensiones se deduce que la gestión del talento humano en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura requiere ser potenciado; toda vez que existe un gran porcentaje de integrantes del grupo de estudio que lo aprecian en un nivel medio; reclutamiento y selección de personal, 64,71%; en compensación, 57,65%; beneficios sociales, 52,95%; higiene y seguridad, 62,36%; relaciones laborales, 50,59%. Ante lo cual, de acuerdo con Gonzales y Molina, 2016) una gestión apropiada del talento humano resulta muy relevante, siendo pertinente que los saberes se administren de manera adecuada, con profesionales y técnicos sólidamente formados, en la medida que sólo mediante el desarrollo del talento humano se asegura que las entidades cuenten con personal sobresaliente e íntegro, sobre todo que se asegure la permanencia en el puesto de trabajo en tiempos de crisis.

Se concuerda con López et al. (2017), quien realizó un estudio que tuvo como propósito evaluar la gestión del talento humano en un área hospitalaria cubana, con una muestra representativa por criterios de 32 colaboradores, a quienes se les aplicó un instrumento validado por expertos, en el que se exploraron 68 ítems orientados a la valoración del desempeño, motivaciones para el andamiaje de labores, predictores de la práctica exitosa, cultura institucional y estilo de liderazgo. Predominaron puntos de vista de valor favorables alrededor de la gestión del talento humano, siendo que se recibía recompensas precarias por su despliegue. Concluyeron en el sentido que, la apreciación respecto de la gestión del talento humano en la entidad es factible, aunque subsisten reservas de mejora insoslayables.

Al respecto se precisa que, las organizaciones en el Perú, actualmente se enfrentan a un escenario dinámico, cambiante, competitivo e incierto, en cuyo contexto se requiere que evolucionen en materia de relaciones laborales, considerando a los trabajadores, no como máquinas, sino como elementos claves par su desarrollo (Armas et al., 2017). Se precisa de experiencia en términos de gestión del talento humano, en la medida que la presencia de la pandemia ha limitado seriamente el desempeño de labores del personal al haber interrumpido

sus actividades sin el debido planeamiento, otros lo han perdido todo, con efectos sin precedentes, que incluso pueden perdurar por mucho tiempo (Marquina y Jaramillo, 2020)

Asimismo, refuerzan este análisis, Montoya y Boyero (2016), quienes en su investigación tuvieron como objetivo resaltar ciertos aspectos trascendentes que giran alrededor del valor agregado que representa el talento humano en las entidades, en Argentina y su argumento como factor fundamental para el direccionamiento estratégico, mediante una dinámica de revisión documental se puso énfasis en el planeamiento, participación, calidad y trabajo cooperativo de los colaboradores como elementos determinantes en el éxito de las organizaciones. Concluyeron en el sentido que el futuro de una institución está supeditado a la intervención de un capital humano idóneo y comprometido.

Por su parte, fortalece este estudio, Gonzales (2017), que en su investigación propuso un modelo de gestión de recursos humanos en aras de mejorar la gestión del conocimiento. Empleó un diseño propositivo descriptivo y como herramienta de recojo de información utilizó un cuestionario de prácticas de personal con una fiabilidad de 0,9615 y el cuestionario exploratorio para el diagnóstico anticipatorio de la gestión del conocimiento con una confiabilidad de 0,9615, los cuales fueron validados a juicio de expertos. El grupo de estudio estuvo integrado por 48 docentes de primaria. Entre los resultados más importantes resalta el hecho de la creatividad que muestra un nivel de alrededor del 52%. Concluyó, que actualmente el nivel de gestión del personal en el manejo de la gestión del conocimiento se evidencia en términos medios, lo cual amerita propiciar acciones en la búsqueda de su fortalecimiento que repercuta en beneficio de la entidad.

La teoría del liderazgo transformacional postulada por Fischman (2006), citado por Ortiz (2018) sirve de sustento al presente análisis. Sostiene que, en una entidad no tiene por qué existir jefes que ejecuten órdenes, sin orientar ni capacitar apropiadamente al personal; es decir se requiere de la generación de un ambiente favorable de trabajo, con buena comunicación, en el que todos se reconozcan importantes para el logro de los propósitos y se desarrolle y conserve un trabajo sinérgico.

Fischman (2006) considera que, los líderes transformacionales comprenden que de nada sirven las jerarquías coercitivas, porque los cargos pasan, los cuales no hacen a los seres humanos, sino éstos hacen al puesto; por eso es que el liderazgo se adquiere permaneciendo más cerca de los empleados, ganándose su confianza y haciendo de ellos un equipo que asuma compromisos con eficiencia y eficacia, que según Condor et al. (2018), esto principalmente sucede por la relación que subsiste entre el liderazgo y las actitudes de los trabajadores en concreto y la institución en general (Díaz et al., 2019)

Al respecto se debe precisar que el ejercicio del liderazgo en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura se tiene que asumir bajo la perspectiva que el servidor es el resultado del progreso de la entidad, a quien no se le ordena ni obliga, sino que se le motiva predicando con el ejemplo y preocupándose por el progreso de ellos y de la entidad, puesto que en armonía con, Lee et al. (2013), el líder al accionar de ese modo obtendrá resultados favorables en aspectos como actitud, lealtad, compromiso, creatividad e innovación (Mohamed, 2016).

De la misma manera, la gestión del talento humano se circunscribe como una malla de políticas y experiencias importantes para el manejo de las personas, que comprende el reclutamiento, selección, perfeccionamiento, remuneración, beneficios y evaluación de desempeño (Morales, 2018), así como el ofrecimiento de espacio agradable, inequívoco e igualitario para el desenvolvimiento de los trabajadores (Valencia, 2018), factores, obviamente, asociados con las relaciones interpersonales de las labores administrativas organizacionales.

Igualmente, refuerza este análisis, la teoría general de la administración de Chiavenato (2007). Sostiene que, los conceptos teóricos sobre el tema resultan muy trascendentes para el éxito del gestor y de las entidades, dada la demanda permanente de innovarse y renovarse, la búsqueda de flexibilidad y celeridad para producir transformaciones y la admisión de ideas auténticas.

La teoría general de la administración es más que nada reguladora de la conducta profesional para quienes se encuentran vinculados con la administración, independientemente del nivel de jerarquía o del accionar

profesional (Chiavenato, 2007), teniendo en cuenta que constituye una las acciones humanas más relevantes encomendada de estructuras y direccionar las labores individuales y colectivas eficientes y eficaces en materia de logro de propósitos (Universidad Católica Boliviana, 2007).

El éxito de un administrador está subordinado de manera significativa a su desenvolvimiento y al trato que le propicia a los seres humanos en diferentes situaciones, para el efecto es pertinente que despliegue un abanico de cualidades asociadas con sus apreciaciones, predisposiciones, temperamento, filosofía de la vida y del trabajo, ejercicio de liderazgo, gestión de saberes y tolerancia (Torres, 2014), atributos que deben ser inherentes a quienes dirigen los destinos del de la IE Nuestra Señora del Pilar, a fin de transformar la teoría en acción.

Asimismo, de los resultados obtenidos en la presente investigación se advierte, que por su parte la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura; también necesita fortalecer la calidad del servicio; puesto que su desarrollo ha sido percibido por el grupo de estudio en un nivel medio. En interacción humana, 75,29%; seguridad, 67,06%; fiabilidad, 72,94%; capacidad de respuesta, 76,47%.

El contexto, advierte que, las entidades necesitan comprender que, la calidad reviste de gran importancia para las organizaciones, puesto que constituye un instrumento básico y una cualidad inherente en lo que significa la satisfacción de las insuficiencias implícitas o explícitas de un usuario (Castellanos y Baca, 2014), con lo cual se convierte en un componente adicional que va a permitir permanecer vigente en el agrado del cliente.

Sobre el tema se coincide con Laguna, Obregón y Quijada (2019), formularon una propuesta de mejora del servicio de atención sanitaria, los mismos que arribaron a la conclusión que, estos servicios son muy importantes para la atención inicial de los usuarios y se encuentran subordinados al andamiaje de múltiples procesos administrativos y asistenciales. A los usuarios se les debe ofrecer un servicio eficaz, eficiente y oportuno en aras de propiciar no solamente su sobrevivencia, sino su recuperación con el menor grado de secuela posible, no obstante, intervienen diferentes factores que retrasan la atención como la saturación, los

altos tiempos de espera, las cargas desproporcionadas de horarios de labores y la existencia de áreas endebles en la prestación de los servicios, que deberían caracterizarse por ser rápidas y oportunas.

En el análisis de los hallazgos se entiende que, la calidad surge como un elemento relevante en el accionar humano, la cual debe ser desarrollada en armonía con las insuficiencias y eventualidades de los seres humanos (Cerna, 2017), traduciendo las necesidades próximas de los clientes en particularidades valorables para ofrecer satisfacción al usuario (Alcaraz y Martínez, 2012), representando un factor estratégico relevante para que las entidades logren la competitividad y la sostenibilidad (Mariño et al., 2016).

Así lo confirma, Álvarez y Rivera (2019), quienes desarrollaron una investigación relacionada con *la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los clientes*, a partir de la cual concluyeron que, actualmente se suelen implementar mecanismos para mantener a un usuario satisfecho, lo cual contribuye a distarse de la competencia, en la medida que la calidad constituye una faceta de la actividad, que en forma constante se realiza y que con el transcurrir del tiempo permite realizarse mejor, siendo que las entidades tratan de conseguir la mayor cantidad de clientes y no sólo captarlos, sino fundamentalmente, fidelizarlos a través de la cobertura de sus expectativas.

La teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) refuerza por su parte el presente análisis. Sostiene que la calidad apreciada siempre será subjetiva. Según estos expertos, la calidad del servicio se circunscribe como la contrariedad que se pone de manifiesto entre las contingencias del empleo del servicio y la percepción del que se le ofrecieron, lo que significa que, en tanto más se presente el contraste entre la valoración sobre las expectativas, mejor se apreciará la calidad.

Parasuraman et al. (1998) postularon a priori hasta diez peculiaridades de la calidad del servicio, las mismas que en el transcurrir del tiempo se redujeron a cinco, entre las cuales resaltan: la fiabilidad, la seguridad o garantía, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo,



2017), dimensiones que se requiere que sean evidenciadas por las organizaciones

Dentro del escenario, la entidad se encuentra en la necesidad de reconocer lo que el administrado prefiere, para lo cual se requiere determinar los estándares de servicio adecuados, ofrecer un servicio de calidad acorde con las expectativas cifradas, en armonía con sus propias promesas (Martínez, 2012).

La calidad no siempre es lo que se focaliza a la interna en relación a un servicio que se proporciona, sino es lo que el cliente alcanza de él y por lo que se encuentra preparado para pagar (Drucker, 1990), teniendo en cuenta que constituye el nivel óptimo que debe alcanzar el servicio (Congreso de la República, 2003).

Ante lo cual, la calidad debe entenderse como un factor vivo, en permanente evolución y construcción, que ha adquirido otras connotaciones en el devenir del tiempo y de manera simultánea en los escenarios de ofrecimiento de servicios (Araujo y Borrego, 2017), es decir los atributos tangibles-productos- e intangibles-servicios que se ofrecen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).

Estas ideas han sido reforzadas por, la teoría de las expectativas de Vroom (1979), citado por Coromoto y Villón (2017), alega que en cada persona subsistema hasta tres elementos que precisan la motivación para lograr los propósitos personales que entrañan la fuerza de voluntad, la apreciación del sujeto entre la productividad y el logro de lo que se propone, cuya importancia radica en el interés que se percibe de la subjetividad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras.

La teoría de las expectativas fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de las personas, en especial en el escenario de las labores; parte de la determinación de que el ser humano adoptará una acción cuando que considere que sus esfuerzos lo encaminarán a un desempeño idóneo, el cual debe traer resultados favorables (Marulanda et al., 2013)

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los resultados revelan que la gestión del talento humano en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura necesita ser fortalecida, debido a que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es medio, así lo aprecia el 67,41% en reclutamiento y selección del personal; el 57,65%, en compensación; el 52,95% en beneficios sociales; el 62,36% en higiene y seguridad; el 50,59, en relaciones laborales.
2. El nivel de la calidad del servicio que ofrece la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre. Piura observa un impacto relativo, en la medida que, el grupo de estudio lo advierte como medio, con un 75,29%, en interacción humana; 67,06%, en seguridad; 72,94%, en fiabilidad; 76,47%%, en capacidad de respuesta.
3. La gestión del talento humano y calidad de servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entra ambas variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura a fomentar la coordinación y desarrollo de los trabajadores en aras de alcanzar los objetivos previstos, logrando el impacto organizacional.
2. Al personal directivo de la entidad educativa se le recomienda propiciar programas de actualización y seguimiento de la calidad del servicio para desarrollar una mejor interacción humana, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad que repercuta en beneficio de los usuarios.
3. Se exhorta al personal directivo y trabajadores de la Institución Educativa a intervenir de un régimen de gestión del talento humano orientado al fortalecimiento de habilidades y por tanto se ofrezca servicios de calidad a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). *Calidad en el servicio*. Revista Panorama administrativo. <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo>
- Álvarez, D., y Rivera, A.N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire*. Tesis. Universidad Tecnológica del Perú. Lima. [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asl ey%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asl ey%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Armas, Y.M., Llanos, M del P., y Traverso, P.A. (2017). *Gestión del talento humano y nuevas relaciones laborales*. Universidad Ecotec. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Armijos, F.B., Bermúdez, A.I., y Mora, N.V. (2019). *Management of Human Resources*. Universidad y Sociedad. 11(4). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Barriga, A.T., y Rendón, A.M. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa*. Universidad Católica San Pedro. Arequipa-Perú. [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA\\_FLORES \\_ANA\\_IMP.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLORES_ANA_IMP.pdf)
- Buenaño, S.P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>
- Carbonell, L.A., García, A.J., López, P., y Gonzales, A.A. (2018). Human talent management characterization in the National Center for Clinical Trials Coordination in Cuba..Horiz. sanitario. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/328093824>
- Castellanos, C.J., y Baca, A.P. (2014). *Importancia calidad del servicio en la industria cosmetica*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587/Importancia%20Calidad%20de%20Servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerna, R. L. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Univesidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana.

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Cóndor, E.G., Bustamante, M.A., Lapo, M.C. y Campos, R.M. (2018). *Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones*, Revista Información Tecnológica, 29(4), 205-216.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642018000400205&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000400205&lng=es&nrm=iso)

Congreso de la República (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica; y de la ley 28613, ley del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC). Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe>

Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard*. Cofín, Habana, 14(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Díaz, Y.C., Andrade, J.M., y Ramírez, E. (2019). *Transformational Leadership and Social Responsibility in Coffee Women's Associations in Southern Colombia*. Información Tecnológica.30(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>

Drucker, P. (1990). *La gerencia efectiva*. España. Editorial: Conecta.

- Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29 (50) 207-216. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id225029797010>.
- Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 199-219. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/>
- Fischman, D. (2006). *El Camino del Líder*. Lima-Perú. Obtenido de <https://www.planetadelibros.com.pe>
- Gonzales, D.R. (2015). *Staff retention strategies. A reflection on its effectiveness and scope*. Revista Universidad EAFIT. 45 (156), 45-72.
- Gonzales, R.E. (2017). Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar la gestión del conocimiento en las instituciones educativas del distrito de Picsi. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. Disponible de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- González, M., Molina, A. (2016) Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Medisur*; 14(2): 97-100. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>
- Gutiérrez, M.C. (2012). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. Revista Dialnet. 9, 112.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://biblioteca.ufm.edu/library/index.php/1081937>
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014) *Research methodology. Mexico: McGraw Hill Education*
- International Standard Organization (ISO) (2015): *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000: 2015*, ISO Secretaría Central, Ginebra. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

- Konopaske, R.; J. M. Ivancevich y M. T. Matteson (2018): *Organizational Behavior and Management*, Mcgraw-Hill Education, New York
- Laguna, A. V., Obregón, E., y Quijada, R. V. (2019). Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo\\_Tesis\\_Maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lee, J., B. Almanza y otros tres autores (2013). *Does transformational leadership style influence employees' attitudes toward food safety practices?*, doi: 10.1016/j.ijhm.2012.09.004, International Journal of Hospitality Management, 33, 282-293
- López, C., Chávez, A., Peña, M. y Guevara, J. (2018). *Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral*. Revista Internacional Administración y Finanzas, 11(3), 95-105.
- Lopez, P., Díaz, Z., Segredo, A.M., y Pomares, Y. (2017). Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting. Rev Cubana Salud Pública. 43(1). <http://scielo.sld.cu/>
- Mariño, M., Rubio, A., y Rodríguez, A.. (2016). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio?* Revista Española De Financiación y Contabilidad
- Marquina, R., y Jaramillo, L. (2020). COVID-19: Quarantine and Psychological Impact on the population. 452-Preprint Text-567-2-10-20200512. Obtenido de: file:///D:/Documents.
- Martínez, E. (2012). *Modelo de las cuatro brechas en el servicio*. Universidad virtual del estado de Guanajuato
- Marulanda, F.A., Montoya, I.A., y Vélez, J.M.(2013). *Motivational theories in the study of entrepreneurship*
- Maxwell, C. J. Desarrolle el líder que está en usted, 7<sup>ma</sup> ed., 001-200, San Pablo, Bogotá – Colombia
- Ministerio de Educación (2016). *Habilidades interpersonales*. Lima-Perú

- Mohamed, L.M. (2016). *Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees*, Journal of Hospitality and Tourism Management, 27, 49-59
- Molina, G., Ramírez, A. A., Ruiz, A. M. (2104). Tensiones en las decisiones en salud pública en el sistema de salud colombiano: el bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares. Medellín-Colombia
- Montoya, C.A., y Boyero, M.R. (2016). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro". 20(2), 1-20
- Montoya, C.A., y Boyero, M.R. (2016). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro". 20(2), 1-20
- Neffa, J.C. (2019) Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar>.
- Ñahuirima, Y.M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac*. Perú. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Ortiz, R. (2018). *Tipos de liderazgo según David Fischman*. <https://www.academia.edu>
- Peñalver, A. (2018). Las 12 tendencias más relevantes de RRHH para 2020. *Observatoriorh*. <https://www.observatoriorh.com/>
- Ramirez, R. I., Espíndola, C.A, Ruiz, G.I., y Hugueth, A.M. (2020). *Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach*. 30(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care*. Revista habanera de ciencias médicas. 17(2)



- Sánchez, H.H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. México. Editorial: Patria.
- Universidad Católica Boliviana (2007). *Origen y desarrollo de la administración perspectivas*. 20, pp. 45-54.
- Universidad César Vallejo (2020). Guía de productos de investigación. Lima-Peru. <https://ucv.org.pe>.
- Valencia, A. (2018). *Una visión para hacer más eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina*. IDC- Analyze The Future.
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). *Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER)*. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. DOI: <https://doi.org>.
- Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión del talento humano	Implica planeamiento, organización, coordinación, desarrollo y monitoreo del desenvolvimiento del personal de una entidad (Armijos, et., al., 2019)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: reclutamiento y selección del personal, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad, relaciones laborales; cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Reclutamiento y selección del personal	Requerimiento de personal	Ordinal
				Perfil del personal	
				Procedimientos técnicos	
				Personal competente	
			Compensación	Remuneración económica apropiada	
				Lealtad de los empleados	
				Responsabilidad en el trabajo	
				Reconocimiento por el trabajo realizado	
			Beneficios sociales	Subsidio por luto y sepelio	
				Compensación por tiempo de servicios	
				Preparación de clases	
				Aguinaldos y gratificaciones	
			Higiene y seguridad	Entorno laboral	
				Calidad de vida	
				Protección y seguridad	
				Infraestructura adecuada	
Relaciones laborales	Cualidades personales				
	Habilidades laborales				
	Solución de conflictos				
	Comunicación fluida y horizontal				

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	Atributos tangiblese intangibles que se ofrecen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: interacción humana, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Interacción humana	Interacción recíproca	Ordinal
				Relaciones positivas	
				Saber escuchar	
				Control de emociones	
				Fomento de interrelaciones	
			Seguridad	Credibilidad del servicio	
				Certeza del servicio	
				Condiciones apropiadas	
				Confidencialidad	
			Fiabilidad	Fidelidad del servicio	
				Promesa de servicio	
				Realizar bien el servicio	
				Servicio oportuno	
			Capacidad de respuesta	Servicio confiable	
				Servicio cuidadoso	
				Servicio rápido	
				Voluntad colaborativa	
Actitud de ayuda					
	Cumplimiento de compromisos				
	Satisfacción de la demanda				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión del talento humano

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la gestión del talento humano en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)    A veces (2)    Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>				
<b>Dimensión: Reclutamiento y selección de personal</b>				
1	La entidad cobertura el requerimiento del personal acorde con las necesidades			
2	Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos			
3	En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos			
4	El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales			
<b>Dimensión: Compensación</b>				
5	La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores			
6	Se evidencia lealtad de los trabajadores por la compensación que reciben			
7	Se asume con responsabilidad el trabajo			
8	Los servidores reciben recompensa por labor sobresaliente			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>				
<b>Dimensión: Beneficios sociales</b>				
9	El subsidio por luto y sepelio genera satisfacción en los trabajadores			
10	La compensación por tiempo de servicios incentiva a los trabajadores a desempeñarse mejor			
11	Los trabajadores reciben los beneficios por preparación de clases sin acudir a la vía judicial			
12	Los aguinaldos y gratificaciones cubren las expectativas de los trabajadores			
<b>Dimensión: Higiene y seguridad</b>				
13	Los trabajadores realizan sus actividades en lugares seguros			
14	La entidad se preocupa por la calidad de vida de los servidores			
15	Los trabajadores se sienten protegidos en la entidad en la que laboran			
16	La entidad ostenta una infraestructura adecuada			
<b>Dimensión: Relaciones laborales</b>				
17	Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad			
18	Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones			
19	Se soluciona en forma oportuna los conflictos que se presentan			
20	La entidad promueve una comunicación fluida y horizontal			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Interacción humana</b>				
1	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios			
2	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios			
3	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios			
4	Se gestiona el control de las emociones			
5	Se fomenta las interrelaciones entre entidad y usuarios			
<b>Dimensión: Seguridad</b>				
6	Para la entidad primero son los usuarios			
7	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
8	El servicio se provee en condiciones apropiadas			
9	El servicio que se ofrece se mantiene en reserva			
10	Se ofrece un servicio honesto			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>				
11	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado			
12	La entidad ofrece un servicio de calidad			
13	El servicio se ofrece de manera confiable			
14	El usuario encomienda su fe en la entidad			
15	La entidad ofrece un servicio cuidadoso al usuario			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
16	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
17	Existe voluntad colaborativa en la entidad			
18	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
19	La atención genera retraso y molestia			
20	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

### Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

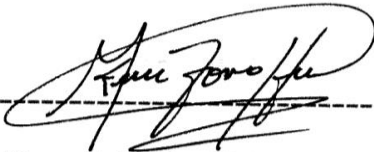
Yo, Maria Elisa Toro Herrera, identificado con DNI N° 40273864, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*



El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: [mariaelisa204@hotmail.com](mailto:mariaelisa204@hotmail.com)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



---

Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

---

e-mail: [jlzumaran@gmail.com](mailto:jlzumaran@gmail.com)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Álvaro Rafael Romero Peralta, identificado con DNI N° 14498536, grado académico de maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 116498536

e-mail: [alvaroromero10\\_08@hotmail.com](mailto:alvaroromero10_08@hotmail.com)

## Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40
1	.	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
2	.	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	3
3	.	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
4	.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
5	.	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
6	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	.	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
9	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	.	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

< > Vista de datos / Vista de variables / < >  
 SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	40