



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio Educativo
en la Institución 115-12, San Juan de Lurigancho, 2021**

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

AUTORA:

Isidro Lorenzo Veronica Herlinda ([ORCID: 0000-0001-5359-8833](https://orcid.org/0000-0001-5359-8833))

ASESORA:

Dra. Vargas Flores Rosa Luz ([ORCID: 0000-0002-7570-2467](https://orcid.org/0000-0002-7570-2467))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme salud y bienestar familiar, a mis padres, hermanos y a mis hijos Andrew e Illary que con su amor y palabras de aliento hacen que pueda culminar esta meta personal.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora la Dra. Rosa Luz Vargas Flores por su apoyo incondicional para culminar con mi trabajo de investigación.

A la Maestra Chávez Taípe Ysabel a quien admiro y valoro su valiosa amistad y a toda la comunidad educativa de la institución 115-12 por su apoyo para poder culminar con la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	
Anexo 1: Carta de presentación	
Anexo 2: Constancia de autorización	
Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 4: Matriz de consistencia	
Anexo 5: Validación de juicio de expertos	
Anexo 6: Cuestionarios	
Anexo 7: Ficha técnica de los instrumentos	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población y muestra	20
Tabla 2. Validación por juicio de expertos	21
Tabla 3. Tabla de confiabilidad	22
Tabla 4. Tabla de frecuencias de la variable gestión del talento humano	24
Tabla 5. Tabla de frecuencias de la dimensión actitud	25
Tabla 6. Tabla de frecuencias de la dimensión habilidad	26
Tabla 7. Tabla de frecuencias de la dimensión juicio de valor	27
Tabla 8. Tabla de frecuencias de la dimensión calidad del servicio educativo	28
Tabla 9. Tabla de frecuencias de la dimensión servicio del empleador	29
Tabla 10. Tabla de frecuencias de la capacidad técnica	30
Tabla 11. Tabla de frecuencias de la tecnología de la información	31
Tabla 12. Tabla de Pruebas de Normalidad de la gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo	32
Tabla 13. Tabla de Correlación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo	32
Tabla 14. Tabla de Correlación entre la actitud y la dimensión servicio del empleador	33
Tabla 15. Tabla de Correlación entre la habilidad y la dimensión capacidad	34
Tabla 16. Tabla de Correlación entre el juicio de valor y la dimensión tecnología de la información	34

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión del talento humano	24
Figura 2. Niveles de la dimensión actitud	25
Figura 3. Niveles de la dimensión habilidad	26
Figura 4. Niveles de la dimensión juicio de valor	27
Figura 5. Niveles de la variable calidad del servicio educativo	28
Figura 6. Niveles de la dimensión servicio del empleador	29
Figura 7. Niveles de la dimensión capacidad técnica	30
Figura 8. Niveles de la dimensión tecnología de la información	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo en la institución 115-12, San Juan de Lurigancho, 2021; la investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la institución, para la confiabilidad de los instrumentos que midieron las variables de estudio se obtuvo un 0,863 y un 0,916 lo que determinó mediante el Alfa de Cronbach que los cuestionarios fueron altamente confiables para los fines de la investigación. Se concluyó que la gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo se relacionaron de manera significativa obteniendo una correlación de Pearson = ,564 lo que indicó que fue una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = 0.000$, $p < 0.05$ en consecuencia, es fundamental enfocarse en el talento humano de todos los trabajadores de la organización para poder lograr las metas u objetivos institucionales que tengan como resultado la eficiencia y eficacia del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Palabras Clave: Gestión, talento humano, calidad de servicio, educativo, eficiencia y eficacia.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of the educational service in the institution 115-12, San Juan de Lurigancho, 2021; The research was of a basic type, quantitative approach, non-experimental descriptive cross-correlational design. The sample consisted of 30 workers from the institution, for the reliability of the instruments that measured the study variables, a 0.863 and 0.916 were obtained, which determined through Cronbach's Alpha that the questionnaires were highly reliable for the purposes of the research. It was concluded that the management of human talent and the quality of the educational service were significantly related, obtaining a correlation of Pearson = .564, which indicated that it was a moderate correlation and the value of significance: $p = 0.000$, $p < 0.01$ in Consequently, it is essential to focus on the human talent of all the workers of the organization in order to achieve the institutional goals or objectives that result in the efficiency and effectiveness of the service provided to citizens.

Keywords: Management, human talent, quality of service, education, efficiency and effectiveness.