



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del talento humano y calidad de servicio de los  
trabajadores de la Corte Superior de Justicia de la selva central,  
Sede Oxapampa, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Montero Jauregui, Karem Yemil (ORCID: 0000-0003-0053-0557)

**ASESOR:**

Carcelén Reluz, Carlos Guillermo (ORCID: 0000-0001-7645-4955)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Con infinito amor a la memoria de mi mamá Nelly, por ser mi gran fortaleza y guía en cada paso de mi vida.

Con mucho afecto y amor a mis tíos y primas, quienes constantemente me brindan su amor incondicional, paciencia, comprensión, apoyo y palabras de aliento, para seguir creciendo personal y profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Mi eterno agradecimiento a mis amigos, quienes me apoyaron y me animaron a seguir esforzándome en el logro de mis estudios de maestría.

Al maestro Carlos Guillermo Carcelén Reluz, por su orientación en el proceso para la construcción del presente trabajo de investigación.

## 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.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Integrar a las personas.....	22
<b>Tabla 2.</b> Organizar a las personas.....	22
<b>Tabla 3.</b> Recompensar a las personas.....	23
<b>Tabla 4.</b> Desarrollar a las personas.....	23
<b>Tabla 5.</b> Retener Integrar a las personas.....	24
<b>Tabla 6.</b> Auditar a las personas.....	24
<b>Tabla 7.</b> Gestión del Talento Humano .....	25
<b>Tabla 8.</b> Fiabilidad.....	25
<b>Tabla 9.</b> Seguridad.....	26
<b>Tabla 10.</b> Capacidad de respuesta.....	26
<b>Tabla 11.</b> Empatía.....	27
<b>Tabla 12.</b> Interacción Humana.....	27
<b>Tabla 13.</b> Calidad de servicio .....	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, Sede Oxapampa, 2021; que corresponde a un estudio básico, desde un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional. La muestra estuvo conformada por un grupo de 20 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, Sede Oxapampa, a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 20 ítems por cada variable, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, cuyo resultado en la variable gestión del talento humano fue de 0.89 y en la variable calidad de servicio fue de 0.93, estableciendo un nivel de excelente confiabilidad para ambas variables. Los resultados involucran un análisis conjunto 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 Corte Superior de Justicia de la Selva Central, Sede Oxapampa.

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

## **Abstract**

The present research work had as general objective to determine the existing relationship between the management of human talent and the quality of service of the workers of the Superior Court of Justice of the Selva Central, Oxapampa Headquarters, 2021; which corresponds to a basic study, from a quantitative approach, with a non-experimental, correlational design. The sample consisted of a group of 20 workers from the Superior Court of Justice of the Selva Central, Oxapampa Headquarters, to whom a questionnaire consisting of 20 items for each variable was applied, the validity of which was determined by expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, whose result in the human talent management variable was 0.89 and in the quality of service variable was 0.93, establishing a level of excellent reliability for both variables. The results involve a joint analysis of the 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 human talent management and the quality of service in the Superior Court of Justice of the Selva Central, Oxapampa Headquarters.

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