

Gestión del Talento Humano y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua - Perú

Management of Human Talent and quality of service at the National University of Moquegua - Peru

Diana Gallegos Arapa

diajudent@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-4029-6313>

Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú

Recibido: 30 de diciembre de 2023 | Arbitrado: 20 de marzo de 2024 | Aceptado: 30 de abril de 2024 | Publicado: 05 de junio 2024

RESUMEN

Palabras clave:

Competencias docentes;

Conocimientos;

Habilidades; Actitudes

La postura fue probar que, existe concordancia directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y Calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM). Al respecto es una pesquisa básica, de nivel relacional, con diseño no experimental, con una muestra de 170 respondientes.

Los resultados demuestran en sus dimensiones de las variables: Al 0.000% de nivel de significancia, hay concordancia positiva y moderada entre Conocimiento y Calidad del servicio con $r = 56.7\%$. Hay concordancia positiva y alta entre habilidades y calidad de servicio con $r = 69.90\%$ y Actitudes y Calidad del servicio con $r = 69.70\%$. Se concluye que hay relación directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y Calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) ubicando un Rho Spearman de 72.8%. Lo que permite confirmar que a mayor desarrollo del talento humano de los docentes y demás personal mayor es la calidad de servicio apreciado por los estudiantes.

ABSTRACT

Keywords:

Teaching competencies;

Knowledge; Skills;

Attitudes

The position was to prove that there is direct and significant agreement between Human Talent Management (GTH) and Service Quality at the National University of Moquegua (UNAM). In this regard, it is a basic research, at a relational level, with a non-experimental design, with a sample of 170 respondents. The results demonstrate in their variable dimensions: At the 0.000% level of significance, there is positive and moderate agreement between Knowledge and Service Quality with $r = 56.7\%$; There is positive and high agreement between skills and service quality with $r = 69.90\%$ and Attitudes and Service Quality with $r = 69.70\%$. It is concluded that there is a direct and significant relationship between Human Talent Management (GTH) and Service Quality at the National University of Moquegua (UNAM), locating a Rho Spearman of 72.8%. This confirms that the greater the development of the human talent of teachers and other staff, the greater the quality of service appreciated by students.



INTRODUCCIÓN

Hay tendencias de nuevos talentos, generación de nuevas teorías, hipótesis, miles de publicaciones y cambios dramáticos a nivel corporativo y nacional. Perú no es la excepción. Las instituciones educativas nacionales como universidades, colegios, politécnicos, han comenzado a transformar el antiguo modelo llamado puesto por función en un nuevo modelo de trabajo por competencias, muy ligado a la gestión de recursos humanos.

El interés en el estudio del talento humano en relación a la calidad del servicio comenzó a surgir en la década de 1950 con la creciente importancia del marketing y la atención al cliente en los negocios. A medida que las empresas comenzaron a centrarse más en la satisfacción del cliente, se hizo evidente que el talento humano era un factor crítico en la entrega de un servicio de alta calidad.

Desde entonces, se han desarrollado una variedad de enfoques para evaluar y mejorar el talento humano en relación a la calidad del servicio. Estos enfoques incluyen la capacitación y el desarrollo de habilidades, la evaluación del desempeño y la retroalimentación, la contratación y la retención de empleados, que fomente la excelencia en la prestación de servicios.

Por cierto, es un campo relativamente reciente que ha surgido en las últimas décadas a medida que las empresas han comenzado a centrarse más en la satisfacción del cliente. Aunque es un campo relativamente nuevo, ha demostrado ser un factor crítico en la entrega de servicios y relaciones duraderas con los clientes.

(Prieto, 2013) estudia la relevancia de la gerencia de talento humano y su retención como capital humano, con carácter primordial y determinante en la toda organización, logrando influencia positiva sobre su capacidad, edificando de ese modo mejoras organizacionales para la competitividad.

Dentro de un marco internacional, tenemos la generación de conocimientos de la gestión del talento Humano como parte de un proceso en las organizaciones, sus orígenes datan de los años 90, y a la actualidad se vienen adoptando por las empresas

como parte de la mejora continua, que permite a la empresa alcanzar el éxito, haciendo uso correcto de su recurso humano. La práctica de la gestión del talento por parte de las diferentes organizaciones ha sido con el fin de retener a los talentos más valiosos que es el personal capacitado. Lo que se observa es que la gran mayoría de organizaciones hacen un gran esfuerzo para captar a su personal y por otro lado no hay un gran esfuerzo en retener y capacitar a su personal. Para tener una adecuada gestión del talento se hace imprescindible involucrarse en los procesos que desarrolla la empresa.

En la actualidad, todas las universidades del Perú atraviesan por intensos cambios, promovidos por la normatividad vigente para la educación universitaria, que hace que hoy más que nunca, estas sean competitivas y se sumerjan en la gestión de calidad ; esa competitividad esperada no es ajena a la UNAM, en la que se pretende abarcar de manera satisfactoria la demanda existente en la región de Moquegua; la UNAM tiene exigencias de SUNEDU, de remitir información permanente de indicadores de calidad de servicio a sus usuarios en este caso interno, por lo mismo, en su intento por satisfacer las exigencias del mercado ha venido implementando diferentes acciones para una atención optima, lo que representa un mejor servicio. Acciones que en muchas ocasiones son aisladas y no se corresponden con una planificación sustentable en el tiempo y con propósitos definidos, tal es así que no se toma en cuenta por el momento al personal que labora en la universidad, lo que representa el Talento Humano (Agudelo Orrego, 2019).

Gestión del Talento humano

Al respecto, Chiavenato, (2009) afirma que la gestión del talento es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para orientar todos los aspectos de los puestos directivos relacionados con las personas o los recursos, incluyendo el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del ejercicio. Así mismo, afirma que la gestión del talento es fundamental para el éxito de una organización

todos los días.

Chiavenato, (2009) tener talento no significa necesariamente tener talento. ¿Cuál es la diferencia entre talento y talento? El talento es siempre un tipo especial de persona. No todo el mundo es un genio. Para ser talentoso, la persona debe tener algo que valore sus diferencias competitivas. El talento de hoy consta de cuatro áreas de competencia individual:

- Conocimiento: Se trata de saber. Es el resultado del aprendizaje continuo porque el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.

- Habilidades: Se trata de saber hacer las cosas. Significa usar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, para crear e innovar. En otras palabras, las habilidades son la traducción del conocimiento en resultados.

- Juicio: Se trata de saber analizar una situación y contexto. Significa saber obtener datos e información, ser crítico, juzgar los hechos, equilibrar y establecer prioridades.

- Actitud: Se trata de saber cómo hacerlo realidad. Una actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agentes de cambio, agregar valor, alcanzar la excelencia y enfocarse en los resultados. Es la causa de la autorrealización la que lleva a las personas a realizar su potencial.

Proceso de Gestión del Talento

Es por esto que Chiavenato (2009) describe 6 procesos en su libro Gestión del Talento:

- Procesos de integración de personas: Son los procesos de incorporación de nuevos empleados a la empresa. Pueden denominarse como el proceso de proporcionar o suministrar personas. Esto incluye el reclutamiento y selección de personal.

- Procesos de organización de personas: Estos procesos diseñan las actividades que realizarán las personas en la empresa para dirigir y monitorear su ejercicio. Incluyen el diseño organizativo y de puestos, la descripción y el análisis de puestos, la ubicación del personal y la evaluación del ejercicio.

- Procesos de Premiación de Personas: Son los procesos que animan a las personas y satisfacen

sus más altas necesidades personales. Incluyen incentivos, remuneración y beneficios y servicios sociales.

- Procesos de desarrollo de talentos: Son los procesos de formación y fomento del desarrollo profesional y personal. Se relacionan con la capacitación y el desarrollo, la gestión del conocimiento y las habilidades, el aprendizaje, los programas de cambio y el desarrollo profesional, y los programas de comunicación y cumplimiento.

- Procesos de retención de personas: estos procesos crean condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la gestión de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida, y las relaciones sindicales.

- Procesos de Auditoría al Personal: Son los procesos que monitorean y controlan las actividades del personal y verifican los resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información administrativa.

Indicadores de gestión del talento

Con base en el proceso propuesto por Chiavenato (2009), para este estudio se han integrado algunos de ellos por su similitud o inclusión mutua, obteniendo las siguientes métricas:

- Proceso de fusión: Definir el proceso de fusión como un filtro que sólo permite el ingreso a la organización de ciertas personas, aquellas con las características deseadas. En resumen, las empresas buscan entre una variedad de candidatos a la persona que mejor se adapte a un puesto organizacional o las habilidades requeridas, por lo que este proceso está diseñado para mantener o mejorar la eficiencia y el ejercicio de las personas, así como la eficacia organizacional.

- Capacitación: La capacitación está en el centro de un esfuerzo continuo para mejorar las habilidades de las personas y, por ende, el ejercicio de la organización. La capacitación está diseñada para proporcionar al talento los conocimientos y las habilidades que necesitan para desempeñarse

bien.

- Evaluación: La evaluación del ejercicio es una valoración sistemática del ejercicio de cada individuo en función de las actividades realizadas, los objetivos y resultados a alcanzar, las competencias aportadas y su potencial de desarrollo. Es un proceso para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las habilidades de una persona, pero lo más importante, las contribuciones que hace.

- Incentivos: Las recompensas o incentivos son gratificaciones tangibles o intangibles en las que las personas aceptan su decisión de participar en una organización y aportan su tiempo, energía y otros recursos personales después de unirse a la organización.

Componentes de la GTH en la Organización

En cuanto a Chiavenato, (2009), resalta cuatro elementos importantes que a que tomar en cuenta en el talento, así tenemos a el conocimiento, juicio crítico, habilidad y la actitud, que genera un desafío para la retención de estos elementos contributivos en la empresa.

- Conocimiento
- Habilidad
- Actitud
- Juicio

La gestión del talento humano, inicia con el proceso de selección del personal. Este proceso según (Pardo Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A., 2011)) está vinculado al diseño de cargos que es un proceso formado por un conjunto de actividades que el trabajador desempeña en el contexto de un organigrama de la empresa, lo cual incluye aspectos relacionados con el contenido del cargo, los métodos de ejecución de las tareas propias del mismo y las relaciones que el trabajador establece con otros miembros de la empresa en el propósito del cumplimiento de las tareas asignadas. El detalle y análisis de puestos a su vez se vale de formas o técnicas para valorar su adecuación entre las más usuales (Chiavenato, 2009) indica el método de observación directa y el método del cuestionario,

en la primera se observa al trabajador en plena ejecución de sus labores y se anota en una ficha de observación acerca de aspectos propios de la tareas que el ejercicio adecuado de su cargo demanda, en tanto que en el método del cuestionario se solicita al trabajador llene un cuestionario que recoge las indicaciones posible que el cargo demanda, su contenido y características.

Compensación del personal

Un aspecto fundamental en los que se refiere a la GTH tiene que ver con lo que se denomina la compensación del personal, que es una manera de cuantificar el esfuerzo y la responsabilidad desplegada por cada uno de los trabajadores de la empresa, a decir de (Chiavenato, 2009) esta debe acoger la remuneración básica que representa el salario otorgado al trabajadores por los servicios prestados, asimismo el incentivo laboral es otra forma de compensar al trabajador está formado por programas diseñados para recompensar el ejercicio laboral adecuado o sobresaliente para lo cual se hace uso de bonos , participación por resultados entre otros, así mismo es importante no perder de vista el sistema de remuneración indirecta y beneficios, que consiste en una forma de compensar al trabajador mediante vacaciones, etc. Como se puede apreciar el concepto de compensación laboral engloba lo referente a la compensación financiera y no financiera, es necesario subrayar este punto dado que la compensación no financiera incluye el incremento del prestigio, la autoestima, el reconocimiento, la seguridad que se tiene en el empleo.

Por otra parte, la administración de salarios, es un concepto que se entiende directivas en las que se contemplan los procedimientos, montos y formas de compensación monetaria que mantienen el equilibrio empresarial, en el cual las franjas salariales han de relacionarse con los diferentes cargos que hay en la empresa. Este aspecto de la compensación laboral cobra una importancia inusitada hoy en día en las empresas a la hora de lograr un trabajo efectivo, involucrando aspectos para mantener el equilibrio, no igual, pero un pago

acorde a las actividades que realiza cada trabajador.

Evaluación de cargos

Para la evaluación de cargos se utilizan diferentes estrategias, al respecto (Berrocal (2016) indican que se puede clasificarlos en dos tipos o métodos de valoración de cargos, los métodos cuantitativos y los métodos cualitativos.

Los métodos cuantitativos involucran la jerarquización de los cargos en función a su importancia relativa, según la descripción de cargos, la técnica de comparación por pares y la comparación horizontal, técnicas que conllevan a la elaboración de una escala salarial. La comparación cualitativa involucra el análisis por factores o comparación de factores usualmente ellos tienen que ver con la habilidad intelectual experiencia laboral, responsabilidad, adecuación al puesto, condiciones de salud.

La evolución de las personas se constituye en otro aspecto de importancia dentro de la GTH, de acuerdo a (Dessler, G., & Varela, R., 2011), la formación del trabajador es un proceso que se da con mayor énfasis, cuando la empresa atraviesa por cambios que hacen que sus trabajadores requieran aprender nuevas habilidades. Si bien es cierto la formación es parte del desarrollo del trabajador, el desarrollo implica que el trabajador se prepare para la demanda que en el futuro se vendrá en la empresa o en su especialidad.

La capacitación es proceso

La capacitación es proceso de la GCH que procura al trabajador de espacios en los cuales pueda desarrollar de forma continua sus habilidades, así como obtener conocimientos necesarios que le permitan cumplir en forma eficiente las funciones que desempeña en la organización, este proceso hoy en día es considerado como un proceso que motiva y vincula al trabajador con su organización, en tanto que es una inversión que la misma hace con la esperanza de lograr mejores resultados.

Otro aspecto importante en la GTH es el mantenimiento de las personas, como lo manifiesta (Chiavenato, 2009), las organizaciones

viabiles se preocupan por mantener satisfechos a sus trabajadores, no solo de captarlos o aprovechar sus potencialidades, para lo cual la organización se encarga de tener una política clara y transparente en el que el trabajador se conozca cual es la política de remuneraciones, ascensos, incentivos, derecho a la sindicalización, programas de seguridad, así como también la seguridad industrial, ocupacional y la higiene laboral que busca mantener un ambiente laboral en el que las condiciones ambientales en el trabajo sean las más propicias para garantizar la salud tanto física como mental en los empleados. La salud ocupacional por tanto tiene entre sus elementos la implementación de programas de medicina preventiva, elaboración de mapas de riesgo laboral, exámenes médicos y otros complementarios que contribuyan a la mejor productividad de la empresa u organización.

Mora contreras (2011) la calidad entendida como la medición del todo y no de las partes entiéndase en ese sentido que el servicio viene hacer una acción que da una persona a otra; y que se caracterizan porque en esencia son intangibles y tienen como propósito cubrir una necesidad, la cual puede asociarse a un bien material o no.

Competencias del docente universitario

El concepto de competencia, es conocida como el conjunto de capacidades de la persona que le son necesarios para resolver con eficacia y autónoma las situaciones de su vida. Desde el proyecto Tuning (Beneitone, P.; Esquetini C.; Gonzales J.; Maleta M.; Siufi G., Wagenaar R., 2007) se introducen cambios importantes en la formación universitaria por competencias. Las competencias específicas difieren de disciplina a disciplina y son las confieren identidad y consistencia a cada programa. Es así que los docentes universitarios deben tener competencias en conocimientos amplios de su disciplina para enseñar, así como manejar las competencias generales para el manejo de métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación del aprendizaje.

En el estudio de (Buils S., Arroyo-Ainsa P., Snachez-Tarazaga L., Esteve-Mon, F., 2023)

determinan las siguientes competencias del docente universitario, para una labor efectiva de su docencia, para lograr satisfacción de sus estudiantes:

1. Planificación. - Es importante crear y diseñar las actividades que construirán durante la formación en la estudiante en forma secuencial.
2. Gestión del aprendizaje. - Seleccionar su temática, preparar su material y adaptar los contenidos, objetivos, generar competencias en el estudiante y los recursos didácticos necesarios para lograrlo.
3. Conocimiento disciplinar. - son los conocimientos que el docente ha formado a través de la experiencia profesional, el cual selecciona para aplicarlo según el currículo académico y a su desarrollo.
4. Competencia comunicativa. - Es la capacidad de gestionar didácticamente los conocimientos a transmitir, la destreza que utiliza para llegar al discente. Además, hacerlo pensar reflexionar y sentir.
5. Liderazgo pedagógico. - Es la habilidad del docente que forma autónoma, pensamiento crítico, competencia profesional y personal transmite las habilidades, actitudes, conocimientos y valores que profundiza la enseñanza aprendizaje del discente.
6. Evaluación de lo aprendido. - El docente debe innovar la evaluación por seguimiento de lo aprendido, o sea evaluar para aprender, no solo como control al proceso de ver su rendimiento, sino para que siga aprendiendo.
7. Competencia digital transversal. - El reto es que el docente este actualizado con el uso de herramientas digitales actuales, como medio metodológico, utilizándolos correctamente para enriquecer su proceso de E-A.
8. Docencia tutor. - Capacidad para hacer el acompañamiento al discente, prestando apoyo efectivo, comunicación y medio de consulta en el proceso de E-A.
9. Competencia psicopedagógica. - Comprender como aprende mejor la temática y adaptarlo a su práctica docente. Ser empático con el

discente.

10. Colegialidad docente. - Integrarse a los demás docentes que participan en el proceso de E-A, para trabajar con visión transversal, en comunidad, colaboración y con interés común, que es la formación integral del estudiante.
11. Desarrollo personal o humano. - El docente tiene cualidades, valores, motivaciones personales que proyecta positivamente a sus estudiantes.
12. Revisión y mejora continua. - El docente se autoevalúa en su práctica docente, en las competencias referidas anteriormente y reflexionar para su constante mejora.

Calidad de servicio

Dado el creciente interés empresarial por la calidad, en las empresas de servicios, se habla de la calidad del servicio, que es un concepto ampliamente utilizado con múltiples definiciones vinculado a la gestión de la calidad, debido a que los constantes cambios generaron en este mercado altamente competitivo, donde la estrategia de calidad es una herramienta fundamental para optimizar los recursos disponibles para mantener y mejorar sus actividades. Para ello, es necesario deslindar el concepto de calidad del concepto de satisfacción del consumidor, considerando la concordancia entre estas dos estructuras, a pesar de sus diferentes evoluciones.

Según (Chiavenato, 2009), La globalización, con los cambios que esta implica, presenta escenarios que hacen que las organizaciones busquen mecanismos para lograr y ser competitivas, lo cual implica brindar servicios buenos de calidad, servicios que permitan marcar la diferencia con la otras empresas y para ello son los trabajadores que con su talento han de aportar con nuevas ideas, de ahí que muchas empresas constituyan áreas especializadas para la administración del talento humano y que tienen por propósito incorporar a personal que pueda aportar de manera significativa a los objetivos que la misma se plantea.

(Pardo Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A., 2011) resalta que las tendencias actuales como

la eliminación de fronteras en el comercio ha generado que las empresas tengan que cambiar y transformarse para hacerle frente a estos cambios, uno de los pilares es el recurso humano con la cual cuenta la empresa, que contribuye en todas las etapas de producción, es así que el manejo del talento se hace necesario para la formación de mejores cuadros humanos profesionales que respondan a las exigencias actuales.

No obstante, podemos encontrar que muchas empresas no entienden la importancia de la gestión del talento, para mejorar y formar trabajadores con alto rendimiento, más eficientes, formando equipos de gran rendimiento laboral, también el enfoque para el clima organizacional positivo y los programas de capacitación acelerara el proceso de cambio de la empresa actual.

(Chiavenato, 2009), entiende que la Gestión de talento humano en términos de un proceso dirigido a lograr el desarrollo y conservación del esfuerzo, habilidades, conocimientos de los trabajadores dotándoles de condiciones adecuadas que logren satisfacer las expectativas de los trabajadores en la empresa. En tanto (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019) considera el management de los recursos humanos en un enfoque sistémico que considera la planificación, organización y desarrollo de actividades que permitan promover el ejercicio eficiente del personal, con fines asociados a lograr los objetivos institucionales.

Según (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019), el fin que se busca con la Gestión de Talento Humano viene a ser el uso y aprovechamiento de las capacidades de los trabajadores, en cuanto a su organización y capacidad creadora, así como lograr un trabajo armónico que produzca resultados colectivos que de manera individual podrían lograrse. Son también los fines de la GTH brindar a la empresa la fuerza laboral que sea eficiente en el cumplimiento de las metas de la empresa, que sepa orientar adecuadamente a otros departamentos de la misma, planear adecuadamente una colocación apropiada y continua de los trabajadores, desarrollar estrategias

que permitan caracterizar las habilidades de cada trabajador que lo ubiquen en el puesto que le corresponde y que en conjunto logren una eficacia y eficiencia en el trabajo desarrollado.

La GTH de acuerdo a (Chiavenato, 2009), cumple con seis funciones fundamentales que son la aplicación de personas, la compensación del trabajador, el desarrollo individual, el mantenimiento de los trabajadores, y el monitoreo del trabajo.

MÉTODO

El objetivo de la pesquisa es considerada teórica o sustantiva pues la orientación busca un mejor conocimiento o aseguramiento del existente en un área de la ciencia con una línea en desarrollo (Arias, 2020), tal es así que en nuestro caso se orienta a la incrementar el conocimiento referido a la concordancia que se presenta a nivel de las variables Gestión del Talento Humano y Servicio de Calidad. El Diseño es de tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. (Hernández S.; Mendoza C., 2018).

Población y muestra

Está conformada por 1285 estudiantes de la sede central de la UNAM, entre docentes y discentes matriculados durante el año 2022-1, cómo se indica en la tabla 2.

Tabla 1.

Población universitaria de la UNAM 2022

Escuelas profesionales	Población	Muestra
Ing. Agroindustrial	246	33
Ing. de Minas	447	59
Gestión Pública	445	59
Ing. Civil	147	19
Total	1285	170

Nota. Unidad de estadística UNAM

La muestra este compuesto por 170 estudiantes y docentes de la UNAM, se obtiene, aplicando la formula científica de muestra de una población definida con un 7.15% de error, porque existen Alumnos que decidieron no colaborar con la encuesta.

Las Técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos, son las encuestas aplicada a la muestra del estudio, El instrumento, contiene un cuestionario estructurado de 19 preguntas con una valoración en escala de Likart que van del 1 al 5 donde: 1 es inadecuado, 2 poco adecuado, 3 moderado, 4 Bueno y 5 Excelente.

Prueba de confiabilidad y validez, los instrumentos fueron sometidos a prueba de juicio de tres expertos, en la que participaron docentes y por supuesto discentes de la UNAM 2022. Una vez obtenidos los resultados estos fueron analizados con la prueba de fiabilidad en la cual se calculó el índice de confiabilidad Alpha de Cronbach, cuyo valor obtenido es de 0.958, lo cual indica que se tiene una excelente confiabilidad del instrumento y que puede aplicarse a la muestra del estudio.

El procesamiento y análisis de datos, estos fueron sistematizados y presentados los diferentes resultados estadísticos mediante tablas y gráficos, también se realizó pruebas de chi Cuadrado y de correlación de Rho Spearman para establecer el nivel de independencia y correspondencia estadística a nivel de las variables identificadas. Previamente se determinó la prueba de normalidad de los datos, encontrando que no tienen distribución normal.

RESULTADOS

Presentación de resultados descriptivos del Talento Humano-UNAM

En la tabla 2 y figura, se observa los resultados del talento humano que desarrollan los docentes y administrativo que presta lo servicios educativos y servicios académicos en general de la UNAM. Los resultados se presentan por las dimensiones determinados en la investigación.

Los resultados en el comportamiento actitudinal de docentes y administrativos, se muestra que el 52.60% de los encuestados manifiestan un nivel moderado, seguido de bueno 29.10%, excelente 8.50.

En la dimensión de conocimiento de los docentes y administrativo relación con la prestación del servicio educativo y gestión académica, el 39.60% de los encuestados califican como moderado, continua como bueno 38.00% y excelente 17.80%.

En la dimensión de habilidades de los docentes y administrativos que prestan los servicios en la gestión académica, el 46.70% de los encuestados indican como morado, seguido 32.00% bueno y 12.7% como excelente.

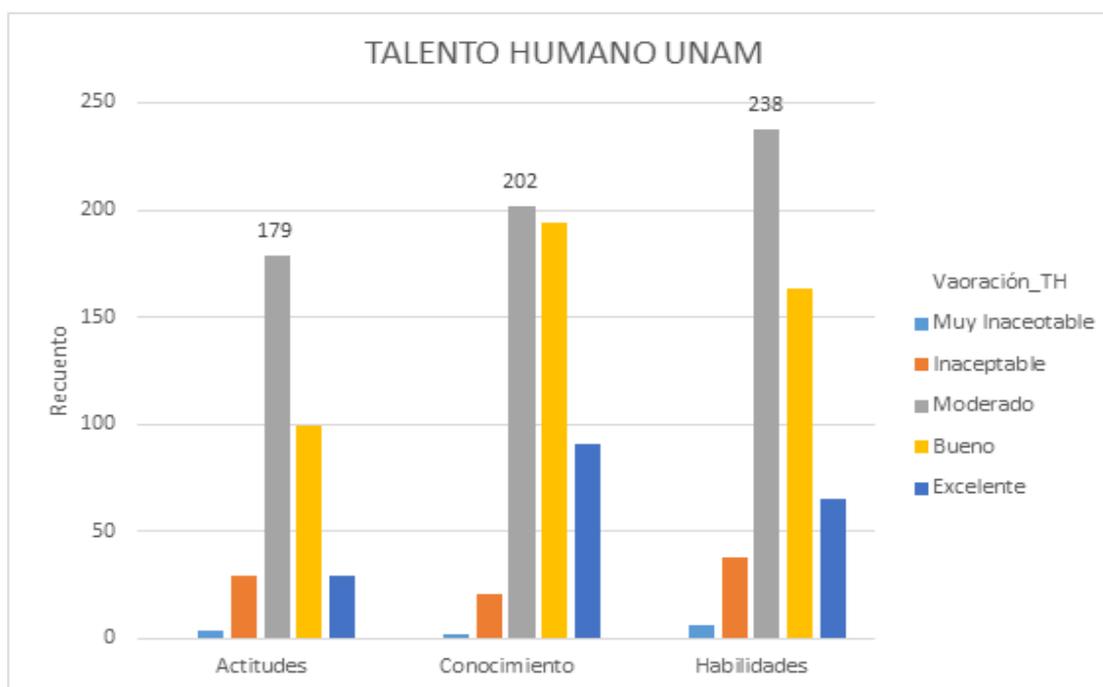
En el total del desarrollo del Talento Humano, se muestra en un nivel 45.50% como moderado, seguido de 33.50% bueno y 13.60% excelente. Este comportamiento de las variables permite afirmar que las competencias del talento humano por los docentes y administrativos en el 47.10% son bueno y excelentes y moderado 45.50%.

Comparando los resultados de las dimensiones se observa que las competencias que tienen mayor desempeño son las actitudes con 37.50% como buenos y excelentes y 52.60% como moderado.

Tabla 2.
Resultados descriptivos del Talento Humano

Dimensiones	Frecuencia	Valoración					Total
		Muy Inaceptable	Inaceptable	Moderado	Bueno	Excelente	
Actitudes	Frecuencia	4	29	179	99	29	340
	%	1.2%	8.5%	52.6%	29.1%	8.5%	100.0%
	% del total	0.3%	2.1%	13.2%	7.3%	2.1%	25.0%
Conocimiento	Frecuencia	2	21	202	194	91	510
	%	0.4%	4.1%	39.6%	38.0%	17.8%	100.0%
	% del total	0.1%	1.5%	14.9%	14.3%	6.7%	37.5%
Habilidades	Frecuencia	6	38	238	163	65	510
	%	1.2%	7.5%	46.7%	32.0%	12.7%	100.0%
	% del total	0.4%	2.8%	17.5%	12.0%	4.8%	37.5%
Total	Frecuencia	12	88	619	456	185	1360
	% del total	0.9%	6.5%	45.5%	33.5%	13.6%	100.0%

Figura 1.
Niveles de competencias del talento humano por dimensiones UNAM



Presentación de resultados descriptivos de la Calidad de servicio-UNAM

En la tabla 3 y figura 2, se presenta los niveles logrados en la calidad de servicio académicos y administrativos, por cada uno de sus dimensiones, valorados por los estudiantes de la UNAM.

La capacidad de respuesta de la Universidad es

valorada por los respondientes, 52.80% en el grado de moderado, a continuación 24% como bueno y 8.10% Excelente.

La dimensión elementos tangibles, compuesto por la infraestructura, laboratorios, y demás equipamiento con los cuales desarrolla sus actividades, fundamentalmente la tarea de

enseñanza aprendizaje, estos son valorados por los respondientes. Como moderado 47.50%, a continuación 32.60% y 9.10% como excelente.

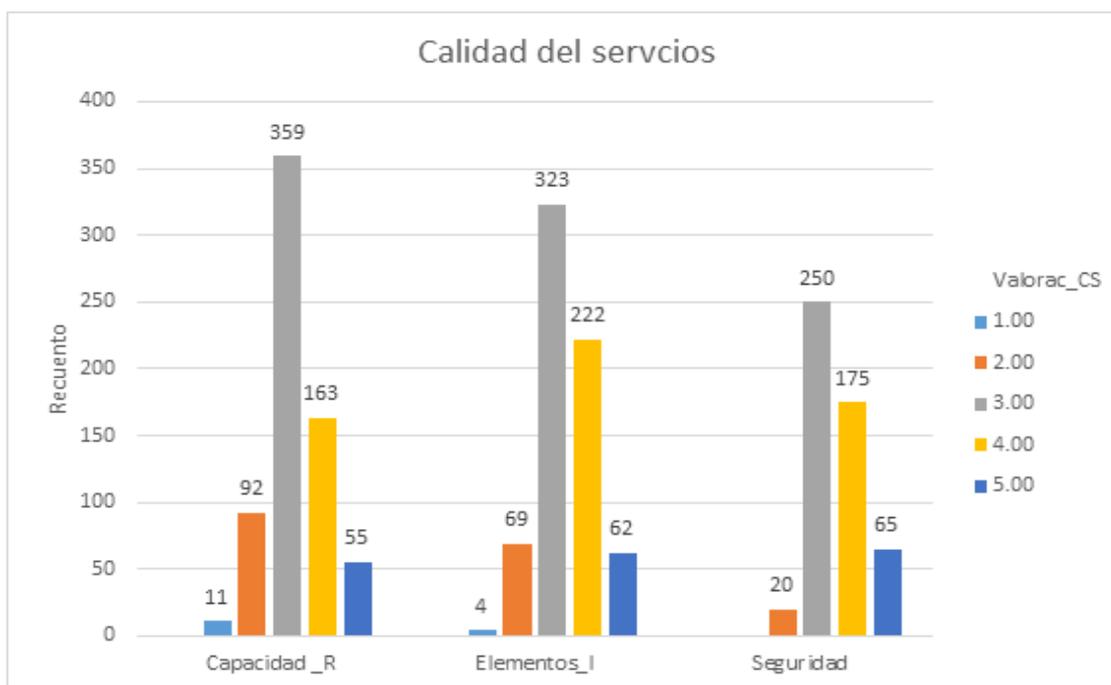
Los niveles de seguridad que ofrece la Universidad a los integrantes de la comunidad universitaria, los respondientes lo califican como moderado 49.0%, seguido de bueno el 34.30% y 12.70% excelente.

En el promedio total de la evaluación de la variable indica que la calidad de servicio en la UNAM es moderada en 49.80% seguido de bueno en 29.90% y excelente 9.70%, es la percepción que irradian las condiciones de servicios que reciben los estudiantes y docentes en los diferentes niveles de la organización institucional.

Tabla 3.
Evaluación de la calidad del servicio por dimensiones-UNAM

Dimensiones	Frecuencia	Valoración					Total
		Inaceptable	poco aceptable	Moderado	Bueno	Excelente	
Capacidad de respuesta	Frecuencia	11	92	359	163	55	680
	%	1.6%	13.5%	52.8%	24.0%	8.1%	100.0%
	% del total	0.6%	4.9%	19.2%	8.7%	2.9%	36.4%
Elementos tangibles	Frecuencia	4	69	323	222	62	680
	%	0.6%	10.1%	47.5%	32.6%	9.1%	100.0%
	% del total	0.2%	3.7%	17.3%	11.9%	3.3%	36.4%
Seguridad	Frecuencia	0	20	250	175	65	510
	%	0.0%	3.9%	49.0%	34.3%	12.7%	100.0%
	% del total	0.0%	1.1%	13.4%	9.4%	3.5%	27.3%
Total	Frecuencia	15	181	932	560	182	1870
	% del total	0.8%	9.7%	49.8%	29.9%	9.7%	100.0%

Figura 1.
Niveles de calidad de servicios por dimensiones-UNAM



Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y Calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM)2022.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y Calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM)2022.

En la tabla 4, están los cálculos del Rho Spearman donde $r = 0.728$ y $p = 0.000 < 0.05$, resultados que existe relación directa entre las variables muy significativas, es decir la gestión del talento humano y la calidad están relacionados directa, significativa y fuerte. Se puede confirmar que a más talento humano mejor es la calidad de servicio. Esta afirmación comprueba y corrobora la hipótesis que sea planteado.

Tabla 4.
Resultados de correlación de la GTH y calidad de servicio

			Talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	,728**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,728**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

Hipótesis específicas:

Hi: Existe concordancia positiva y alta entre Conocimiento y Calidad del servicio en la UNAM -2022.

Hi: No existe concordancia positiva y alta entre Conocimiento y Calidad del servicio en la UNAM -2022.

Reflexión:

En la tabla 5, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.567, $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que existe relación directa, significativa y modelación entre las variables. Es decir, los conocimientos superiores de los docentes y administrativos están relacionados a la calidad del servicio que prestan de manera moderada.

Tabla 5.
Correlación de calidad de servicio y conocimientos

			Talento humano	Conocimiento
Rho de Spearman	Talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	,567**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,567**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

Hi: Existe concordancia positiva y alta entre Habilidades y Calidad del servicio en la UNAM -2022.

Hi: No existe concordancia positiva y alta entre Habilidades y Calidad del servicio en la UNAM -2022

En la tabla 6, está el coeficiente de correlación Rho Spearman 0.699 y $p= 0.000 < 0.05$, que muestra que las variables están relacionadas. Se demuestra que existe concordancia positiva y alta entre

habilidades y calidad de servicio la relación aquí es de 69.9%, es decir que la calidad del servicio está relacionado a las habilidades desarrolladas por los docentes según la percepción de los estudiantes.

Tabla 6.
Correlación de las habilidades y la calidad del servicio

			Talento humano	Habilidades
Rho de Spearman	Talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	,699**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Habilidades	Coeficiente de correlación	,699**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

Hi: Existe concordancia positiva y alta entre Actitudes y Calidad del servicio en la UNAM -2022.

Hi: No existe concordancia positiva y alta entre Actitudes y Calidad del servicio en la UNAM -2022.

En la cuarta contrastación sobre concordancia positiva entre actitudes y calidad de servicio, Se

observa por ejemplo que en un 69.7% es la relación, significa esto que a una mejor actitud siempre hay una mejor calidad del servicio por parte de los docentes y administrativos según la percepción de los estudiantes con una significancia bilateral de 0.0000

Tabla 7.
Correlación entre la actitud y calidad de servicio

			Talento humano	Actitudes
Rho de Spearman	Talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	,697**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	170	170
	Actitudes	Coeficiente de correlación	,697**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	170	170

DISCUSIÓN

Los resultados muestran en el total del desarrollo del Talento Humano, se muestra en un nivel 45.50% como moderado, seguido de 33.50% bueno y 13.60% excelente. Este comportamiento de las variables permite afirmar que las competencias del talento humano por los docentes y administrativos en el 47.10% son bueno y excelentes y moderado 45.50%. Así mismo, En el promedio total de la evaluación de la variable indica que la calidad de servicio en la UNAM es moderada en 49.80% seguido de bueno en 29.90%

y excelente 9.70%, es la percepción que irradian las condiciones de servicios que reciben los estudiantes y docentes en los diferentes niveles de la organización institucional. En cuanto a la correspondencia en ambas variables los cálculos del Rho Spearman donde $r = 0.728$ y $p= 0.000 < 0.05$, resultados indican que existe relación directa muy significativas y alta, se puede confirmar que a más talento humano mejor es la calidad de servicio. Similares resultados se determinaron en la conexión de las dimensiones de la variable talento humano con calidad de servicio. Estos resultados,

son coincidentes con las investigaciones de muchas otras investigaciones sobre el tema, tales como: (Intriago Manzaba, 2018) determino el impacto de la gestión del clima laboral en las competencias directivas de los trabajadores de las instituciones de educación superior (IES), Región, Manabí, Ecuador. Concluyo que ubicó un Rho de Spearman = 0.486, y se determinó que las variables se influyen entre sí; en el estudio de (Castañeda, 2019) probó que si existe concordancia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño de tareas de los equipos de trabajo en el sector privado. Se puede observar que existe una fuerte correspondencia entre la gerencia de recursos humanos y el desempeño de las tareas de los equipos de trabajo en el sector de la empresa privada, con un coeficiente de correspondencia de 0,885 y $p=0.000<0.01$; El trabajo de (Manturano, 2020) e la Universidad Estatal de Ucayali, 2018, comprobó concordancia entre la integración humana y la flexibilidad docente, llegando a $r = 0.850$, con un nivel de significancia de 0.000.; En su tesis la autora: Vilcatoma (2020), probó la concordancia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los discentes en las unidades de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. Además, concluye que no hay concordancia entre los elementos tangibles y la complacencia de los discentes en la unidad de posgrado, sobre una correlación de Pearson de 0,225, lo que indica una correspondencia directa muy débil y no es significativa el p valor.

En el artículo: “calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables Y Administrativas, Una-Puno, 2017”, (Gonzales, 2017) comprobó la concordancia entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los discentes con la atención administrativa en 157 discentes.

(Intriago Manzaba, 2018) en su pesquisa determinar la concordancia entre el nivel de la gerencia del Talento Humano y el desarrollo de Competencias de los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior. En este caso se tomó como muestra de estudio a 290 discentes pertenecientes a tres universidades, llegando a

demostrar que la gerencia del talento humano presenta una concordancia significativa en el desarrollo de competencias profesionales, igual con las competencias de creatividad y habilidades, de los trabajadores IES de Manabí.

Como se puede apreciar, existen muchos estudios que comprueban la relación directa de la gestión del recurso humano, hoy considerado como talento humano, con la calidad del servicio o producto y más si se selecciona personal con las competencias desarrolladas para el perfil del cargo. Es conocido que, en las Universidades, se tiene mucho cuidado con la selección de docentes que guarden el perfil de los cursos que estarán a cargo, justamente para cuidar la satisfacción del estudiante con su competencia profesional y experticia en la docencia.

CONCLUSIONES

En el análisis descriptivo el desarrollo del Talento Humano de los docentes, fue calificado por los estudiantes como moderado 45.50%, seguido de 33.50% bueno y 13.60% excelente y la calidad del servicio se califica como moderada en 49.80% seguido de bueno en 29.90% y excelente 9.70%, los que corroboran con el análisis de inferencia estadística determinando que hay relación directa, significativa y fuerte entre la Gestión del Talento Humano (GTH) y Calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) 2022 según Rho 72.8% y $p= 0.000\%$. Se puede confirmar que a más desarrollo de competencias de Talento humano de los docentes aumenta la valoración calidad de servicio.

Se ha probado que hay concordancia positiva y moderada entre Conocimiento y Calidad del servicio en la UNAM -2022, la correlación es de 56.7% $p=0.000\%$., significa que cuando la calidad del servicio, es buena, es porque el conocimiento disciplinares y generales de los docentes y demás personal son reconocidos por los respondientes.

Se ha demostrado concordancia positiva y fuerte entre Habilidades y Calidad del servicio en la UNAM -2022, la relación es 70% y $p=0.000\%$, lo

que significa que las habilidades mostrados por los docentes repercute y es valorado en la calidad de servicio educativo de los discentes.

Se ha probado que hay concordancia positiva y fuerte entre Actitudes positivas mostradas por los docentes y Calidad del servicio en la UNAM -2022, se observa una concordancia de 69.7% y $p=000\%$, que significa que a una mejor actitud positiva siempre hay una mejor apreciación de calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Agudelo Orrego, B. (junio de 2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Ciencias Sociales*, 15(1), 11. Recuperado el 29 de Junio de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>
- Arias, G. J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Armijos Mayon, F. I., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. (2 de Sep de 2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 11. Recuperado el 29 de junio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Beneitone, P.; Esquetini, C.; Gonzales J.; Maleta, M.; Siufi G., Wagenaar, R. (2007). Reflexiones y perspectivas de la educación Superior en America Latina. Universidad de Deusto y Universidad de Groningen. Obtenido de https://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningLAIIFinal-Report_SP.pdf
- Berrocal, F. (2016). Análisis comparativo de tres métodos de valoración de puestos de trabajo.
- Buils S., Arroyo-Ainsa P., Sánchez -Tarazaga L., Esteve-Mon, F. (2023). Competencias docentes para el desarrollo profesional en la Universidad actual. *Journal of Supranational Policies of Education*, 76-702. doi:DOI: <https://doi.org/10.15366/jospoe2023.17.005>
- Castañeda, B. (2019). Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado. Universidad Federico Villarreal. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (Tercera ed.). (J. M. Chacon, Ed.) Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 29 de junio de 2020, de file:///D:/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%202%20CHIAVENATO.pdf
- Dessler, G., & Varela, R. . (2011). Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano. (Quinta ed.). Pearson Education. Obtenido de <https://josuetgonzalezp.wordpress.com/2014/10/19/administracion-de-recursos-humanos/>
- Gonzales, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-PUNO, 2017. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445>
- Hernandez S.; Mendoza C. (2018). Metodología de investigación, las rutas cualitativa y mixta. Mc. Graw Hill. Mexico.
- Intriago Manzaba, D. M. (2018). Gestión del talento humano y el desarrollo de competencias profesionales en las Instituciones de Educación Superior, Zona 4 – Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Manturano, P. T. (2020). Gestión del talento humano y el clima organizacional en los docentes de la carrera profesional de contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional De Ucayali. Universidad Nacional de Ucayali-Perú. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/>

handle/UNU/4314

- Mora Contreras , c. (Agosto de 2011). La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Remark, 10(2), 12. Recuperado el 29 de junio de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pardo Enciso, C. E., & Porras Jiménez, J. A. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. Gestión & Sociedad, 4(2), 167 -183.
- Prieto, B. P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal Universidad de Medellin. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160>
- Vilcatoma, Q. N. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8375>