

Gestión del talento humano por competencias para mejorar el servicio de calidad en la universidad

Human talent management by competencies to improve quality service at the university

Vladimir Salazar Gutiérrez

vladiacreceer@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6376-3756>

Universidad José Carlos Mariategui, Moquegua, Perú

Artículo recibido en 01 de junio 2021 / Arbitrado en 02 de julio 2021 / Acentado en 05 de agosto 2021 / Publicado en 02 de enero 2022

RESUMEN

La gestión del talento humano por competencias es fundamental para mejorar el servicio de calidad en las universidades. El objetivo del estudio fue determinar que, existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano por competencias y el servicio de calidad en la Universidad Tecnológica de los Andes filial Andahuaylas en el 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional y no experimental de corte transversal. La muestra fue de 136 miembros de la comunidad universitaria. Los resultados indican que se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.900, que indica una fuerte correlación positiva y estadísticamente significativa, que muestra que una gestión efectiva del talento humano impacta favorablemente en la calidad del servicio ofrecido. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano por competencias y el servicio de calidad, beneficiando a estudiantes, docentes y mejorando la experiencia educativa.

Palabras clave: Talento humano; Servicio de calidad; Creatividad; Desempeño; Universidad

ABSTRACT

Human talent management by competencies is essential to improve quality service in universities. The objective of the study was to determine that there is a direct and significant relationship between human talent management by competencies and quality service at the Universidad Tecnológica de los Andes, Andahuaylas branch in 2020. A descriptive, correlational and non-experimental cross-sectional quantitative approach was used. The sample was 136 members of the university community. The results indicate that a Spearman correlation coefficient of 0.900 was found, which indicates a strong positive and statistically significant correlation, showing that effective human talent management favorably impacts the quality of the service offered. It is concluded that there is a direct and significant relationship between human talent management by competencies and quality service, benefiting students, teachers and improving the educational experience.

Key words: Human talent; Quality service; Creativity; Performance; University

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión del talento humano es un área esencial dentro de las organizaciones, ya que establece la importancia de tomar decisiones acertadas en la planificación del recurso humano para cada puesto de trabajo. Esto implica estructurar indicadores necesarios para cubrir dichos puestos y establecer un sistema que no solo facilite la contratación, sino que también promueva la evaluación continua y la previsión de las necesidades del personal. De esta forma, se pueden propiciar planes de mejora que potencien el talento humano en la organización, fomentando un ambiente laboral positivo y productivo que contribuya al crecimiento y éxito de la misma (Dessler, 2015; Vázquez & Zenea 2017).

Según Cuesta (2017), el sistema de gestión del talento humano, implica estructurar una serie de políticas, tareas e instrumentos que toda organización debe implementar para contratar y ubicar personas idóneas, que promuevan en sí mismas un conjunto de competencias esenciales para ejercer determinadas funciones dentro de la entidad, permitiéndole no solo generar recursos para sustentarse, sino también generar acciones que potencien el compromiso a partir de los conocimientos que todo empleado pone a disposición de la empresa.

Al respecto Anchundia & Cuesta (2018) sostienen que la gestión del talento humano es esencial en el ámbito universitario, ya que se requiere personal competente que potencie el desarrollo educativo. En este sentido, los sistemas administrativos de las diferentes facultades o escuelas deben innovar de manera sistemática en sus procesos, lo cual es necesario para fomentar nuevas perspectivas profesionales entre el profesorado. Además, esto resulta crucial para generar una educación científica y técnica cada vez más avanzada, que se adapte a las necesidades socioeconómicas y empresariales que demanda la sociedad.

Según Realpe (2020), en las instituciones de la educación superior cada vez es más necesario una adecuada gestión del talento humano. También señala que esta gestión es fundamental, ya que combina la satisfacción del personal con su

desempeño en las diversas actividades. Esto es especialmente relevante en el ámbito universitario, donde los educadores desempeñan un papel crucial en la socialización del conocimiento y en la formación de profesionales íntegros con altos valores morales y éticos. Todo esto solo es posible gracias al alto compromiso de todos los actores involucrados en el sector universitario.

Por su parte, Jarquín (2020) afirma que los procesos de reclutamiento en las universidades son desordenados y que la selección del personal carece de criterios lógicos que permitan atender las necesidades de manera organizada. Además, esta falta de organización también se observa en los puestos de trabajo y en los sistemas de remuneración. Esto ocurre porque no se presta atención a los objetivos para los cuales fue creada la universidad, entre los cuales se incluye la investigación sostenible que promueve el desarrollo regional. También revela que los docentes trabajan en condiciones precarias, lo que provoca que cambien constantemente de empleo en busca de mejores oportunidades; una situación similar se manifiesta entre los estudiantes de la universidad.

El autor de este trabajo considera que para una gestión efectiva del talento humano en las universidades, es fundamental seleccionar adecuadamente al personal docente y administrativo. Esta selección no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también garantiza un servicio de calidad. Para maximizar estos beneficios, es vital investigar en gestión del talento humano por competencias, lo que permitirá identificar las habilidades necesarias y abordar brechas existentes. Además, las instituciones deben contar con un área dedicada a la administración de recursos humanos, alineada con las tendencias de mejora continua. Implementar los hallazgos de esta investigación optimizará los servicios universitarios y fortalecerá la calidad en la UTEA, filial Andahuaylas.

La presente investigación tiene como objetivo determinar que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano por competencias y el servicio de calidad en la

Universidad Tecnológica de los Andes filial Andahuaylas en el periodo 2020.

MÉTODO

La presente investigación se fundamenta en un diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental de corte transversal. Este enfoque permite analizar la relación entre la gestión del talento humano por competencias y el servicio de calidad en la Universidad Tecnológica de los Andes, filial Andahuaylas, a través de la recolección de datos en un único momento en el tiempo.

La población objeto de estudio está constituida por los docentes y estudiantes de la Universidad Tecnológica de los Andes, filial Andahuaylas, durante el año 2020. Esta población incluye a todos los docentes registrados en el C-9 y a los estudiantes matriculados en los diferentes programas académicos de la universidad. Para llevar a cabo la investigación, se seleccionó una muestra representativa de 136 sujetos, conformada por 30 docentes y 106 estudiantes.

Para la recolección de datos en la presente investigación, se utilizó un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para evaluar la gestión del talento humano por competencias en la Universidad Tecnológica de los Andes, filial Andahuaylas. El cuestionario se estructuró en 18 preguntas que abordan diferentes aspectos relacionados con el reclutamiento, la capacitación, la recompensa y la evaluación del desempeño del personal docente y estudiantil.

Los datos obtenidos a través del cuestionario fueron sistematizados y analizados estadísticamente. Se realizaron pruebas de Chi-Cuadrado y de correlación de Pearson para determinar el nivel de independencia y la correlación estadística entre las variables identificadas en la investigación. La valoración de los resultados se realizó mediante un sistema de puntuación que permite clasificar el desempeño en cada uno de los ítems evaluados.

Se calculó al Alfa de Cronbach que obtuvo como resultado 0.961 como se muestra en la tabla 1, lo cual indica un buen grado de confiabilidad del instrumento, ya que es superior al 0.7. Para procesar la información se empleó el software SPSS, versión 23.

Tabla 1. Resultado del cálculo del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N elementos
961	18

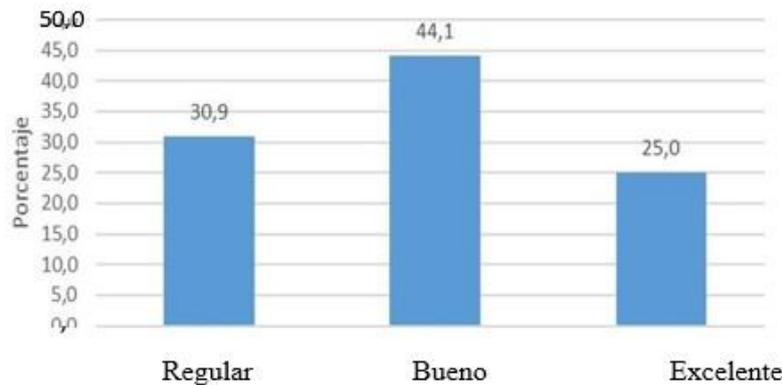
RESULTADOS

La gestión del talento humano por competencias mejora el servicio de calidad en la universidad. Esta estrategia asegura que docentes y estudiantes tengan las habilidades necesarias para alcanzar la excelencia.

Respecto a la pregunta sobre la experiencia y conocimiento del docente en su área y curso de enseñanza indican que el 44.1% de los encuestados considera que es bueno, mientras que un 30.9%

lo califica como regular. Solo el 25% de los participantes opina que la experiencia y conocimiento docente es excelente en la Universidad Tecnológica de los Andes, filial Andahuaylas, figura 1.

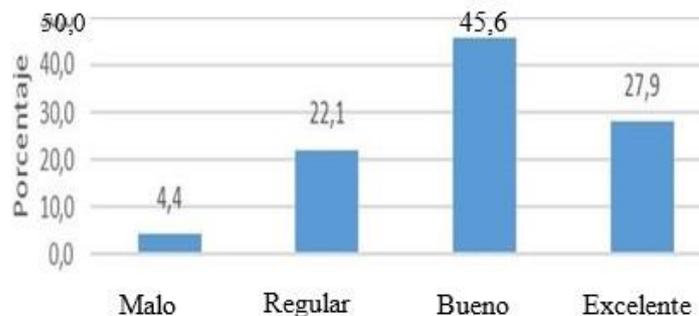
Figura 1. *La experiencia y conocimientos del docente en su área y curso*



En la figura 2, se observa lo relacionado a la pregunta consideras que el docente es creativo buscando una mejor enseñanza aprendizaje en favor del alumno. Los resultados indican que el 45.6% de

los encuestados señalan que es bueno, un 22.1% revelan que es regular, mientras que el 27.9% señala que es excelente el profesor creativo para mejorar la enseñanza y aprendizaje.

Figura 2. *Percepción sobre la creatividad del docente en la búsqueda de mejores estrategias de enseñanza-aprendizaje para el beneficio del estudiante*



En lo relativo a la pregunta a, ¿cómo evalúa la capacitación que ofrece la institución para potenciar su formación hacia una labor profesional óptima? Los resultados indican que el 48.5% de los encuestados considera que es buena, el 33.8% la califica como regular, el 10.3% la evalúa como excelente y el 7.4% la considera mala.

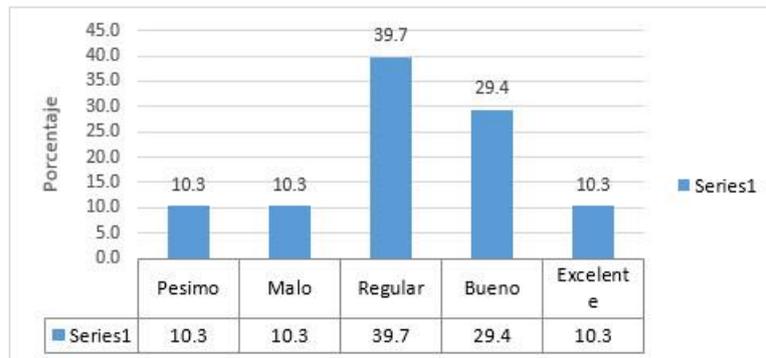
Los resultados de la pregunta ¿Cree usted que el docente de la universidad desarrolla sus habilidades y competencias académicas en su desempeño docente? Los resultados muestran que el 44.1% de los encuestados considera que este desarrollo es bueno, el 29.4% lo califica como regular,

el 22.1% lo evalúa como excelente y el 2.9% lo considera pésimo.

En figura 3, se muestra la percepción sobre la existencia de comunicación fluida y democrática entre el decano, el director de escuela, los docentes y los estudiantes. Los resultados indican que el 29.4% de los encuestados señalan que es bueno, un 39.7% dicen que es regular, un 10.3% señala que es excelente, mientras que un 10.3% refiere que es pésimo respecto a una comunicación fluida y democrática entre decano, director de escuela, docente y alumno. Los resultados indican que aunque existe un nivel de comunicación no es suficiente, ni óptima. Los directivos no están

logrando un canal efectivo de comunicación, lo que puede afectar la toma de decisiones, el clima laboral y la satisfacción general dentro de la institución educativa.

Figura 3. *Percepción sobre la existencia de comunicación fluida y democrática entre el decano, el director de escuela, los docentes y los estudiantes*



Los participantes del estudio opinaron sobre el liderazgo y la motivación que los docentes transmiten a sus alumnos. Los resultados revelan que el 45.6% de los encuestados considera que este liderazgo y motivación son buenos, el 36.8% los califica como regulares, el 13.2% los evalúa como excelentes y el 2.9% los considera pésimos.

En lo relativo al compromiso de los administrativos y docentes entre áreas administrativas y académicas en la institución. Los hallazgos revelan que el 32.4% de los encuestados señalan que es bueno, un 41.2% indican que es regular, un 7.4% señala que es excelente, mientras que el 5.9% refiere que es pésimo el compromiso de administrativos y docentes entre áreas administrativas y académicas. En lo referente con la pregunta sobre la relación de los docentes con el director de la escuela profesional en materia académica y administrativa. Los resultados indican que el 36.8% de los encuestados considera que esta relación es buena, un 44.1% la califica como regular, un 11.8% la evalúa como excelente y un 2.9% la describe como pésima.

Ante la pregunta relacionada con la calificación de las actitudes de los decanos, vicerrectores y rector en su dirección y desempeño de funciones con los estudiantes y padres de familia, los hallazgos revelan lo siguiente: un 25.0% de los encuestados

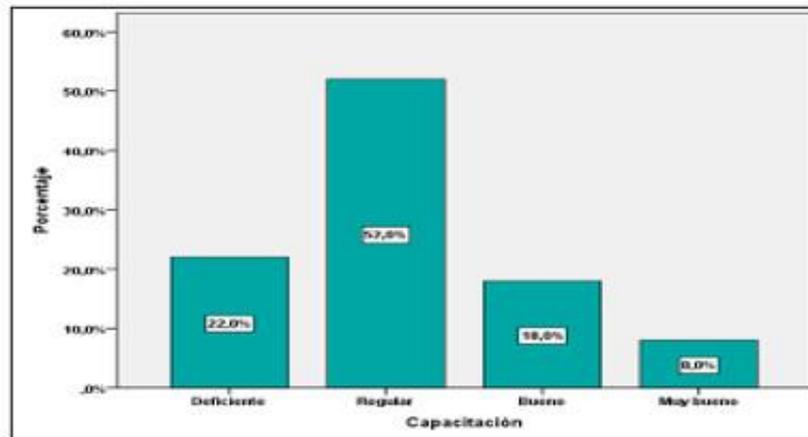
considera que estas actitudes son buenas, un 33.8% las califica como regulares, un 10.3% las evalúa como excelentes y un 11.8% las describe como pésimas. Estos resultados indican que es crucial que las autoridades académicas aborden estas preocupaciones para fortalecer la relación con estudiantes y padres de familia y mejorar la gestión educativa en general.

En lo relativo a la calificación del servicio en la universidad, se pudo constatar que el 26.5% de los encuestados señalan que es bueno, un 42.6% indican que es regular, un 13.2% refiere que es excelente y un 16.2% que es malo el servicio que otorga el centro.

En lo que respecta a la dimensión capacitación, los resultados muestran un porcentaje elevado de respuestas en las categorías de deficiente y regular, alcanzando un 74% en total. Por otro lado, un 18% de los encuestados califica la capacitación como buena, mientras que solo un 8% la considera muy buena. Estos datos sugieren que la capacitación no es vista como una inversión por parte de la universidad UTEA ni por la mayoría de los centros universitarios, lo que implica que en muchos casos los docentes deben asumir los costos de su propia formación. Estos resultados indican que la capacitación no es vista como una inversión por la

universidad ni por la mayoría de los centros universitarios, lo que indica que los docentes a menudo deben asumir los costos de su propia formación, figura 4.

Figura 4. Percepción de la Capacitación en la Universidad UTEA



En lo que respecta a la dimensión evaluación de desempeño de la variable (GTHC), los resultados indican que un 22.0% de los encuestados considera que este proceso es deficiente. Por otro lado, el 54.0% lo califica como regular, el 18.0% como bueno y el 6.0% como muy bueno. Aunque se ha avanzado en este aspecto, aún existe un porcentaje significativo de encuestados que considera que la evaluación no refleja adecuadamente el desempeño de los trabajadores en el contexto de su labor.

En relación con el servicio de calidad, los resultados indican que el 12.0% de los participantes lo considera deficiente, mientras que un 48.0% lo califica como regular. Un 34.0% opina que es bueno y solo un 6.0% lo evalúa como muy bueno. Aunque el servicio brindado en la filial Andahuaylas de la UTEA busca

Tabla 2. Estadístico Rho de Spearman, para Gestión del Talento Humano por Competencias y el Servicio de Calidad en la UTEA filial Andahuaylas en el periodo 2020

Correlaciones		Calidad	GTHC
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,900*
		N	,037
GTH	GTH	Coefficiente de correlación	de ,900*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,037
		N	5

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

satisfacer a los usuarios, presenta deficiencias significativas, las cuales son atribuibles a problemas en la planificación y ejecución de prácticas adecuadas para cumplir con las expectativas de los usuarios. Estas deficiencias constituyen un obstáculo importante para el crecimiento de la universidad.

En la tabla 2, se observa que el valor $p < 0,05$, por lo que aceptamos la hipótesis alterna y se establece que las variables Gestión del Talento Humano por Competencias y el Servicio de Calidad están correlacionadas. La correlación Rho de Spearman es de 0.900, la cual indica una correlación muy alta y directa entre las variables de estudio. Esto revela que al tener una buena GTH, se tendrá un buen servicio de calidad en la UTEA filial Andahuaylas.

DISCUSIÓN

Se coincide con Majad (2016) en que es necesario diseñar un modelo de gestión del talento humano en las instituciones educativas de Venezuela. Sus hallazgos indican que este modelo no solo mejorará la integración del personal, sino que también fortalecerá el trabajo corporativo al identificar y clasificar las actividades necesarias dentro de la organización educativa.

Se concuerda con Baque & Cañarte (2019), quienes hacen referencia a un estudio en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en Ecuador sobre la gestión del talento humano y la eficacia educativa. Indican en sus hallazgos que esta gestión se basa en un complejo sistema de relaciones que conecta las áreas administrativas de la institución. Sus resultados muestran que, al desarrollar una gestión eficaz del talento humano, es posible lograr el éxito profesional de los educadores en la institución.

Según los hallazgos de Ramírez, (2019) refiere haber logrado en su investigación una relación muy baja positiva entre la mejora de competencias y la calidad del servicio con instalaciones adecuadas en la institución. También expresa la baja relación tomando en cuenta las dimensiones de gestión del talento humano referidos a la capacidad, habilidades y autoestima en los empleados, las cual es insuficiente para alcanzar una relación clara y sustentable con la calidad de los servicios.

Siguiendo lo planteado por Quiroz y Torres (2019), se sostiene que la gestión del talento humano, en sus diversas dimensiones, tiene un impacto significativo en las competencias profesionales. Sus resultados demuestran que la gestión del talento humano está directamente vinculada a la concepción del trabajador en las organizaciones, al modelo administrativo utilizado, a la tecnología empleada, a las competencias del trabajador y al ambiente organizacional logrado.

Según Briones y González (2019), la gestión del talento humano requiere herramientas para promover la elaboración, incorporación y socialización del conocimiento, lo que contribuye al crecimiento académico. A través del trabajo de

docentes e investigadores, se establece una interacción entre la gerencia de recursos humanos, el capital humano y el talento humano, cada uno con sus particularidades. Esto resalta la necesidad de implementar estrategias efectivas que fomenten un ambiente colaborativo y de aprendizaje continuo, potenciando así el desarrollo profesional y académico de todos los involucrados en el proceso educativo.

En términos de creatividad del docente en la búsqueda de mejores estrategias de enseñanza-aprendizaje, Suárez et al. (2018) mencionan evidencias positivas sobre la creatividad docente en la búsqueda de mejores estrategias de enseñanza-aprendizaje. En su estudio, destacan la necesidad de diseñar un modelo que fomente la creatividad del docente, lo cual contribuiría a crear experiencias positivas hacia el aprendizaje y a abordar las problemáticas existentes en la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica Indoamericana.

Los hallazgos de Cárdenas (2019), también hacen alusión a la creatividad docente, revelan que juega un papel fundamental en la búsqueda de estrategias de enseñanza-aprendizaje más efectivas y significativas. Al fomentar un ambiente de innovación y flexibilidad, los profesores pueden adaptar sus métodos a las necesidades y estilos de aprendizaje de los educandos, promoviendo un activo y participativo. En sus hallazgos indican que la educación debe ser encaminada a la búsqueda de modelos pedagógicos, estrategias y métodos de enseñanza innovadores que permitan alcanzar resultados positivos.

Se concuerda con Tejeda (2016), en su investigación revela que las instituciones educativas deben retomar acciones que permitan fortalecer las innovaciones educativas. También señala que deben implementarse prácticas creativas. Además asevera que un entorno laboral positivo y colaborativo estimula la experimentación y el intercambio de ideas, creando un espacio propicio para que el profesorado pueda crear prácticas creativas que enriquezcan el aprendizaje en los estudiantes.

En consonancia con González (2018), sostiene que los directivos son los máximos responsables de la formación y evaluación del desempeño del personal, lo cual requiere abordajes integrales más efectivos, concluyendo a que hay necesidad de continuar el perfeccionamiento de la formación de profesionales, especialistas, directivos. También señala que los directivos de las instituciones de educación superior son quienes los evalúan, compensan, promueven o remueven, y por tanto, conocen sus debilidades y pueden distinguir las carencias de educación de los mismos.

Loyola & Tristá (2017) afirman que los directivos universitarios tienen un papel clave y protagónico para asegurar que la institución contribuya a satisfacer diversas demandas y prioridades sociales. En este sentido, también destacan que los decanos, directores de escuelas y docentes deben poseer competencias en análisis situacional, toma de decisiones, manejo de conflictos, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, lo cual es fundamental para el desarrollo académico y social de la comunidad. Asimismo, es esencial que estos líderes educativos fomenten un ambiente inclusivo y colaborativo que potencie el aprendizaje y la innovación entre todos los miembros de la institución.

Según los hallazgos de Arias (2014), existe una relación entre el comportamiento del liderazgo directivo y el desempeño docente, según el estudio de caso realizado en una universidad peruana. Por tanto, se afirma que las decisiones que tome el líder propiciarán un espacio favorable para el perfeccionamiento de habilidades y competencias. Además, al estar más expuestos a un determinado tipo de liderazgo, los docentes tienden a elevar su rendimiento y mejorar la calidad de enseñanza. Esto implica que un liderazgo efectivo no solo beneficia a los docentes, sino que también impacta positivamente en el aprendizaje de los estudiantes, creando un ciclo virtuoso que fomenta la excelencia académica y la innovación educativa en la institución.

Se concuerda con Flores & Aballe (2018) al relatar una experiencia sobre la necesidad de capacitación y profesionalización de los docentes

universitarios ecuatorianos. En sus resultados, destacan que esta formación debe responder a las necesidades del contexto de la educación superior. También revelan que es fundamental concebir la formación docente como un proceso continuo de adquisición, estructuración y reestructuración de conocimientos, habilidades, destrezas y valores necesarios para el desempeño efectivo de la función docente. Este enfoque debe considerar la formación como un proceso que abarca toda la trayectoria profesional del docente, ya que la capacitación constante permite mantener actualizados sus conocimientos pedagógicos y metodológicos.

Respecto a la capacitación del profesorado, Rojas (2017) sostiene que la formación de los docentes universitarios es un asunto de interés estratégico en varios países y contextos, ya que establece las bases para garantizar la calidad en la gestión de los procesos universitarios. También señalan que la formación del profesorado que dirige estos procesos es crucial para el desarrollo integral y armónico de las instituciones de la educación superior en cualquier sistema educativo, ya que, junto con otras agencias e influencias educativas, contribuye a formar al individuo que cada sociedad necesita.

Los hallazgos de Donoso (2018) destacan que la formación continua de los docentes influye positivamente en su desempeño en el entorno educativo y en su interacción con la comunidad académica. Además, esta capacitación es fundamental para alcanzar las metas del proceso educativo en las instituciones de educación superior. Es crucial entender que mejorar los resultados de los estudiantes requiere tiempo y un enfoque sostenido a largo plazo, ya que los beneficios de la capacitación se desarrollan gradualmente a medida que los docentes aplican los conocimientos y habilidades adquiridos en su práctica diaria.

En lo concerniente a la dimensión evaluación de desempeño, João et al. (2016) hacen mención a una experiencia en la institución educativa en Angola. En sus resultados resaltan la implementación de un procedimiento general para la evaluación del desempeño del personal docente en las Universidades públicas angolanas, afirma que

permite la identificación de las principales competencias y sus dimensiones acorde a las funciones de estas universidades y las funciones específicas del personal docente. Asimismo, contribuye al mantenimiento y mejora de las competencias del personal docente, ya que, de hecho, en gran medida la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje depende de las competencias de su personal docente y de su desempeño.

Se concuerda con Amaranti (2017) al aseverar que los resultados de la evaluación docente deben ser utilizados como un medio para reflexionar sobre la docencia y mejorarla. En este sentido, Pacheco et al. (2018) consideran que la evaluación del desempeño docente es un ejercicio sistemático fundamentado en un conjunto de evidencias que juzga cómo los profesores llevan a cabo su labor en las aulas. Este proceso tiene como objetivo identificar tanto los logros como los desajustes en su actuación educativa. La valoración del desempeño docente se basa en diversos modelos que varían en sus marcos y procedimientos. Todos buscan aportar evidencias que promuevan la mejora de la enseñanza y contribuyan a una educación de calidad.

Por su parte, es importante resaltar lo planteado por Pérez (2021), quien indica que es fundamental estudiar la gestión del talento o de los recursos humanos, ya que las personas determinan el éxito de la organización. Por lo tanto, evaluar el desempeño y la percepción de estas personas significa saber qué estrategias se deben implementar para mejorar el desempeño de los profesionales y optimizar el funcionamiento de las organizaciones en su conjunto.

Según describen Gómez & Valdés (2019), la evaluación del desempeño docente es una tarea pendiente en las instituciones de educación superior. También refieren que las metodologías utilizadas tienden a ser reduccionistas, ya que ignoran el contexto político, social y cultural que influye en la realidad evaluada. Además, afirman que mayoritariamente se basa en la opinión de los estudiantes sobre ciertos rasgos evaluativos, sin considerar variables importantes como la formación inicial y continua, las condiciones laborales, el tipo

de asignatura, el currículo y el número de alumnos por grupo.

Una buena gestión del talento humano (GTH) en la educación superior es fundamental para ofrecer un servicio de calidad. Al fomentar el desarrollo profesional de los docentes, se potencia la enseñanza universitaria, creando un ambiente académico enriquecedor donde los estudiantes reciben una formación integral. Se concuerda con Majad (2016), quien menciona la necesidad de elaborar un modelo de GTH que fortalezca el trabajo corporativo, identificando y clasificando las actividades necesarias en la organización educativa.

Se concuerda con Gallegos (2022) al afirmar que, a medida que se desarrolla el talento humano de docentes y personal, la calidad del servicio percibida por los estudiantes tiende a aumentar. Esto confirma la importancia de invertir en el desarrollo profesional dentro de las instituciones educativas, ya que un personal bien capacitado no solo mejora la enseñanza, sino que también crea un ambiente propicio para el aprendizaje y la formación integral de los estudiantes. También resalta el impacto positivo que tiene la capacitación continua en la experiencia educativa.

Vilcatoma (2020) investigó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en las unidades de posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNCP. En sus hallazgos demuestra que a medida que se mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los educandos, lo que subraya la importancia de implementar estrategias efectivas en la gestión del servicio educativo para optimizar la experiencia académica. Esto resalta la necesidad de un enfoque integral que contemple tanto la formación del personal como el bienestar estudiantil.

Según Realpe (2020), la gestión del talento humano en las universidades es crucial para atraer, desarrollar y retener personal calificado, lo que impulsa la excelencia académica. El autor señala que las instituciones de educación superior enfrentan grandes retos y desafíos, siendo uno de ellos mejorar las condiciones laborales de los

empleados. Un empleado satisfecho maximiza sus habilidades y se compromete aún más con la institución. En este sentido, Gonzales (2017) demostró la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los discentes con la atención administrativa, basada en un estudio realizado con 157 educandos universitarios.

CONCLUSIONES

Se confirma una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano por competencias y la calidad del servicio en la UTEA. La correlación de Spearman fue de 0.900, lo que revela una fuerte relación entre ambas variables, lo indica que una gestión efectiva del talento humano resulta en un servicio de calidad superior en la institución.

El estudio realizado demostró una asociación entre la creatividad docente y la capacitación proporcionada por la universidad. La prueba de Chi cuadrado arrojó un valor de 0.000, lo que valida la hipótesis alterna y establece una dependencia entre las variables. Esto revela que la capacitación universitaria influye positivamente en la creatividad de los docentes en el aula.

Se ha comprobado la asociación entre las habilidades y competencias de los docentes de la UTEA y la capacitación ofrecida por la universidad, según la percepción de alumnos y docentes. Esto indica que la capacitación universitaria impacta significativamente en el desarrollo de las habilidades y competencias docentes.

REFERENCIAS

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), 116–137. <https://doi.org/10.18041/19003803/entramado.1.5383>
- Anchundia, A., & Cuesta, A. (2015). Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400207
- Amaranti, M. (2017). Uso de resultados de la evaluación docente para mejorar la calidad de la docencia universitaria. *Congreso Universidad*, 6(1), 91-104. <https://docplayer.es/73129179-Uso-de-resultados-de-la-evaluacion-docentepara-mejorar-la-calidad-de-la-docencia-universitaria-use-of-the-teachingevaluation-results-to-improve.html>
- Briones, K. & González, C. (2019). La universidad contemporánea y la gestión del talento humano. Apuntes y reflexiones. *Revista San Gregorio*, (35), 111-123. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1191>
- Cárdenas, L. (2019). La creatividad y la Educación en el siglo XXI. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía: RIIEP*, 12(2), 211-224. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7863095>
- Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Dessler, G. (2015). Administración de recursos humanos, (14 edición), Edit. Pearson.
- Donoso, S. (2018). Nuevo rol del docente, nuevos desafíos a la docencia. *Revista Calidad en la Educación*, (15), 1-11. <https://doi.org/10.31619/caledu.n15.445>
- Flores, G., & Aballe, V. (2018). La urgente necesidad de la capacitación y profesionalización del docente universitario. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(3), <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n3/2308-0132-reds-6-03-e16.pdf>
- Gallegos, D. (2022). Gestión del Talento Humano y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Moquegua-Perú. *Revista a Ciencia y Tecnología para el Desarrollo*, 8(16), 50-64 <https://doi.org/10.37260/rctd.v8i16.3>
- Gómez, L. & Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Revista y Representaciones*, 7(2), <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>

- 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. [Tesis para optar Lic. en Administración General, Universidad Nacional del Altiplano, Perú]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3276541?show=full>
- González, R. (2018). La formación ejecutiva y gestión del capital humano. Retos para Cuba. *Folletos Gerenciales*, 22(2), 112–126. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/download/131/238?inline=1>
- João, D., Sotolongo, M., & Martínez, C. (2018). Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200007
- Loyola, E., & Tristán, B. (2017). El directivo en la universidad contemporánea. Un enfoque de competencias. *Revista Cubana de Educación Superior*, 1, 414. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v36n1/rces01117.pdf>
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. <https://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art08.pdf>
- Pacheco, M., Ibarra, I., Iñiguez, M., Lee, H., Sánchez, C. (2018). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Revista Digital Universitaria*, 19(6). <http://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a2>
- Pérez, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista Enfoques*, 5(18), <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i18.111>
- Quiroz, G., & Torres, M. (2019). Gestión del talento humano y competencias laborales en docentes de instituciones educativas públicas. *Revista Educación*, 25(2), 157–164. <https://doi.org/10.33539/educacion.2019.v25n2.2044>
- Realpe, K. (2020). Perspectivas de la gestión de talento humano en las universidades. Una revisión Documental. *Revista Polo Científico*, 5(12), 502-518. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i12.2073>
- Rojas, C. (2017). La profesionalización del docente universitario: un reto actual. *Mendive. Revista de Educación*, 15(4), 507-522. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v15n4/men10417.pdf>
- Suárez, N., Gómez, V., & Morales, T. (2018). La creatividad del docente para la formación de vivencias afectivas positivas hacia el aprendizaje. *Revista Conrado*, 14(62), 74-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n62/rc136218.pdf>
- Tejeda, R. (2016). Las competencias transversales, su pertinencia en la integralidad de la formación de profesionales. *Revista Didáctica y Educación*, 7(6), 199-228. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/568>
- Vásquez, O., & Zenea, M. (2017). La gestión de capital humano por competencias laborales de los profesores universitarios con un enfoque estratégico. *Revista Cofin Habana*, 11(1), 1-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000100003
- 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. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Universidad Continental, Perú]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8375>