

Gestión del talento humano en la calidad del servicio educativo en un instituto público peruano

Optimism in university students: the role of gender and age

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0320>

Antonio Donato Perfecto Sosa¹

<https://orcid.org/0000-0002-5415-8589>
aperfecto@ucvvirtual.edu.pe

Américo Jesús Gonzales Dongo¹

<https://orcid.org/0000-0001-6858-2113>
agonzalesdo10@ucvvirtual.edu.pe

Ruth Liliana Gavelán Polo¹

<https://orcid.org/0000-0001-8072-8373>
rgavelan@ucvvirtual.edu.pe

Cristian Gumercindo Medina Sotelo¹

<https://orcid.org/0000-0001-6943-805X>
cmedinasol@ucvvirtual.edu.pe

Régulo Montoya Vargas¹

<https://orcid.org/0000-0002-4916-0123>
mmontoyavar@ucvvirtual.edu.pe

Recibido: 05/09-2024

Aceptado: 15/12/2024

RESUMEN

El objetivo de la investigación consistió en determinar la influencia de la gestión del talento humano (GTH) en la calidad del servicio educativo (CSE) en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, la población consistió en 245 estudiantes, de los 199 estudiantes encuestados los resultados indicaron que una gestión eficiente de los recursos humanos se traduce en una percepción mayoritaria en la CSE, los estudiantes en un 62.8% señalaron que la GTH contribuyó de manera eficiente en la CSE, esta percepción se respaldó por análisis estadísticos: el modelo predictivo mostró que estadísticamente existe una relación significativa entre las dos variables ($p < 0.000$, Chi-cuadrado=67.339), por otra parte, los datos del Pseudo R señalan que el valor de Nagelkerke alcanza un 40,9% y Wald de 45,889; este estudio indican una influencia de la GTH en la CSE y enfatiza cómo la gestión eficaz del talento humano mejora la calidad educativa y ayuda a reducir las brechas educativas, lo que está en línea con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Palabras clave: Gestión, talento humano, calidad, servicio educativo, reclutar talentos, monitorear talentos.

1. Universidad César Vallejo - Perú

* Autor de correspondencia: aperfecto@ucvvirtual.edu.pe

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of human talent management (GTH) on the quality of educational service (CSE) in a high school in the province of Chanchamayo 2024, the research was of basic type, with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach, the population consisted of 245 students, of the 199 students surveyed the results indicated that an efficient management of human resources translates into a majority perception in the CSE, students in 62. This perception was supported by statistical analysis: the predictive model showed that there is a statistically significant relationship between the two variables ($p < 0.000$, Chi-square=67.339), on the other hand, the Pseudo R data indicate that the Nagelkerke value reaches 40.9% and Wald 45.889; this study indicates an influence of GTH on SES and emphasises how effective human talent management improves educational quality and helps to reduce educational gaps, which is in line with the Sustainable Development Goals (SDGs)

Keywords: Management, human talent, quality, education service, recruit talent, monitor talent.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano (GTH) se ha convertido en un enfoque estratégico esencial a nivel internacional, reconociendo al personal como uno de los activos más valiosos debido a sus conocimientos, destrezas y aptitudes. La importancia del compromiso de los empleados con sus tareas y la institución también es fundamental en esta perspectiva (Tyskbo, 2023).

En el contexto latinoamericano, la educación superior está influenciada por decisiones y políticas gubernamentales, a diferencia de otras regiones del continente, donde cada país maneja estos asuntos según sus circunstancias particulares (Díaz, 2017).

La gestión del capital humano ha ganado importancia debido a la necesidad de adaptarse a un entorno cambiante.

En países como Brasil, Chile y Colombia, se han implementado políticas para mejorar la gestión del personal en el sector público, aunque estas mejoras no son percibidas por los usuarios, quienes siguen notando deficiencias en la calidad de servicios educativos (CSE). (Ramírez et al., 2019).

En el Perú, un país con gran diversidad geográfica y cultural, el gobierno ha implementado recientemente estrategias para optimizar la administración pública, enfocándose en mejorar la calidad de los servicios, especialmente en la educación superior. (Rodríguez, 2020), sin embargo, la población más pobre continúa rezagada en el acceso a la educación superior, con solo un 10% de participación, en comparación con el 77% del sector de mayores ingresos (UNESCO, 2020).

Por otro lado, desde hace años ha existido una desconexión entre la educación superior de naturaleza tecnológica y la esfera productiva, lo que ha

llevado a que la mayoría de los graduados carezcan de las capacidades necesarias para ingresar al ámbito laboral (Aguilar, 2021).

Así mismo, en todas las entidades públicas del Perú a través de la Dirección Nacional del Tesoro Público (DNTP), se oficializó el uso del sistema integrado de administración financiera (SIAF) a través de la directiva N° 013-2005-EF/77.15 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2005) donde se implementaron medidas para capacitar al personal administrativo contable en contabilidad, tesorería y presupuesto, extendiendo esta capacitación a los institutos de educación superior. Sin embargo, la falta de experiencia del personal ha causado demoras en los procesos administrativos.

En Chanchamayo, la gestión de recursos humanos en un instituto público enfrenta desafíos específicos relacionados con la ubicación, recursos, riqueza cultural y necesidades locales. Durante la pandemia, los docentes experimentaron dificultades al adaptarse a la enseñanza en línea, lo que les obligó a actualizarse en el uso de nuevas tecnologías como google classroom, google meet, microsoft teams y otras herramientas, por su parte Colina et al. (2024) señalan que las competencias digitales son cruciales para los docentes peruanos en tiempos de incertidumbre, de la misma manera Duan et al. (2024) mencionan acerca de las ventajas de ese tipo de educación.

La educación en los institutos superiores de Perú enfrenta una falta de excelencia, reflejada en malos resultados en pruebas estandarizadas, alta deserción estudiantil y baja empleabilidad de graduados. La educación no se alinea con las demandas del mercado laboral, en parte debido a la desconexión entre el sector educativo y el productivo. Además, la sostenibilidad financiera de los institutos, dependientes principalmente de las matrículas, se ve afectada por problemas de gestión y fluctuaciones económicas. Debido a esto y otros factores, se observa a falta de excelencia en la educación de los institutos de educación superior en Perú, en general, se tiene una educación de insuficiente calidad, evidenciado por los 92 institutos que están licenciados de los 342 existentes (MINEDU, 2023).

En el 2023, el personal administrativo del instituto público enfrentó problemas como la lentitud en la gestión de gastos y la demora en el pago a docentes de talleres, generando malestar y dificultades con algunos proveedores, la falta de experiencia en el uso del software SIAF y la necesidad de registrar operaciones a 150 km de distancia en la Dirección Regional de Educación Junín (DREJ) complicaron aún más la situación, sin embargo, esto ha ido mejorando para el 2024.

Se planteó como problema general de la investigación: ¿De qué manera la gestión del talento humano, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024? y como problemas específicos: i) ¿De qué manera reclutar talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024?, ii) ¿De qué manera comprometer talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024?, iii) ¿De qué manera utilizar talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo

2024?, iv) ¿De qué manera recompensar talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024?, v) ¿De qué manera desarrollar talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024?, vi) ¿De qué manera monitorear talentos, influye en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024? Teóricamente la investigación está justificada por que utilizó información de la bibliografía académica que sustentan la variable independiente de investigación: GTH y la variable dependiente CSE, se justifica prácticamente porque es un documento el cual pretende contribuir como instrumento de gestión y propone mejorar la calidad de la prestación de servicios educativos en un instituto superior y como un medio de consulta, además de servir como base para otras investigaciones que estén relacionados con esta misma temática.

Finalmente, la investigación se justifica metodológicamente por que se construyó con instrumentos, las mismas que fueron corroboradas a través de expertos en el campo, lo que garantiza su validez y confiabilidad, el mismo que contribuirá con la generación de mayores conocimientos y herramientas metodológicas en beneficio de la comunidad científica, el cual será utilizado como base o para mejorar otros instrumentos con el fin de lograr dar solución a la problemática planteada.

Se propuso como objetivo principal: Determinar la influencia de la gestión del talento humano y calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024 y como objetivos específicos fueron: i) Establecer la influencia de reclutar talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, ii) Identificar la influencia de comprometer talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, iii) Examinar la influencia de utilizar talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, iv) Demostrar la influencia de recompensar talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, v) Contrastar la influencia de desarrollar talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024, vi) Verificar la influencia de monitorear talentos en la calidad del servicio educativo en un instituto de la provincia de Chanchamayo 2024.

Con referencia a los antecedentes internacionales, se hizo alusión a los precedentes y contextos extranjeros relevantes que sirven como marco de comparación y análisis para el estudio en cuestión, para ello citaremos a Daza et al. (2019), quienes examinaron el impacto de la GTH en la CSE en las instituciones de educación superior de carácter público ubicadas en la región Caribe de Colombia. Las conclusiones resaltaron que las políticas institucionales raramente se comunican en estas instituciones debido a la falta de reconocimiento por parte de los gerentes en términos de recompensas e incentivos para la capacitación.

Asimismo, Guzmán (2020) en su investigación, buscó establecer la correlación entre la gestión de la calidad y el capital humano en empresas u

organizaciones pertenecientes al sector hotelero en Colombia, este análisis se realizó a través de una revisión documental que abarcó el período desde el año 2000 hasta el 2022. Las conclusiones derivadas de este análisis, indican que la GTH juega un papel crucial en la industria hotelera al momento de proporcionar servicios de excelencia.

Así también Durán y Martínez (2020), analizaron la relevancia de la GTH en cuanto a la capacitación y formación, y su repercusión en la administración de la calidad en empresas contemporáneas, se llegó a la conclusión de que la adopción e implementación de la gestión por procesos conlleva numerosas ventajas, Así mismo, la educación en línea refuerza la habilidad para pensar críticamente.

Por su parte Medrano (2021), en su estudio analizó los factores que ejercen influencia en la gestión de calidad en la UECP (Unidad de Ejecución Continua y Permanente) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Las conclusiones abarcaron la contextualización de la gestión de calidad en la educación superior, la identificación de factores críticos en la gestión de calidad en las divisiones de formación continua y cursos de postgrado y la evaluación de la calidad percibida por parte de estudiantes, profesores y líderes administrativos en la UECP.

En la opinión de Kaliannan et al. (2023), indicaron que en los últimos años, las empresas han tenido que afrontar retos significativos para conservar a empleados con talento, el objetivo de la investigación era determinar si el desarrollo inclusivo del talento, implica capacitar a todos los empleados independientemente de su desempeño individual, y esto puede ser beneficioso para la retención de empleados, los resultados indicaron que la revisión destaca la importancia del fomento de las competencias individuales en el contexto de la administración del talento.

Con respecto a los antecedentes nacionales Vásquez (2020), desarrolló un enfoque de gestión de recursos humanos diseñado para mejorar el rendimiento laboral en las escuelas de tiempo completo ubicados en la provincia de San Marcos, la misma que se encuentra en el departamento de Cajamarca. La muestra incluyó a 264 individuos, incluyendo directivos, docentes, auxiliares, administrativos y personal bajo el régimen de Contrato Administrativo de Servicio (CAS). Se empleó un método de investigación cuantitativo utilizando cuestionarios como herramienta principal para recopilar información, las conclusiones indican una deficiente implementación de mecanismos para mejorar el desempeño laboral en estas instituciones.

Así mismo, Rodríguez (2020), durante su investigación sobre GTH en la Universidad Nacional de Huancavelica, determinó como la gestión afecta el desempeño académico de los docentes. Se encuestaron a 190 docentes. En los hallazgos se identificó una relación razonable entre 0.63 y presentó un nivel de significancia que asciende a 0.105. En síntesis la GTH parece tener un impacto positivo en el rendimiento de los docentes de la universidad mencionada. De igual manera el investigador Aliaga (2020), evaluó el efecto de la administración del capital humano en la CSE en Trujillo. Se encuestaron 372 usuarios y se encontró que la percepción mayoritaria entre los empleados era que tenía un nivel de

calidad intermedio (62%), con un porcentaje menor que la veía como ineficaz (24%) y solo un pequeño grupo la consideraba eficaz (14%). En cuanto a la calidad del servicio, la mayoría ofrecía un servicio regular (54%), otros señalaban que era un servicio deficiente (3%), y un porcentaje significativo creía que la institución ofrecía una buena calidad de servicio (42%).

Por su parte Pashanasi (2021), en su investigación propuso un enfoque de administración del capital humano con el propósito de mejorar el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Alto Amazonas (UNAAA). Se realizaron encuestas a 74 empleados como parte del estudio, profesores, personal administrativo y de servicios. Los resultados mostraron la necesidad de contratar más profesores y las oportunidades de formación y desarrollo dependían de diversos factores.

Por otro lado Santos (2021), en su investigación realizado en el 2019 en la Universidad nacional del centro del Perú (UNCP), encontró que el 19,07% de los docentes tenía habilidades de gestión de competencias bajas, el 45,88% tenía habilidades moderadas y el 35,05% tenía habilidades altas. En lo que respecta a la administración del capital humano el 29,00% se clasificó como baja, el 38,00% como moderada y el 33,00% como alta. La investigación reveló que tanto la gestión basada en competencias como la administración de recursos humanos desempeñan un papel fundamental en el aumento de la productividad investigativa de los docentes.

Desde una perspectiva epistemológica, esta investigación se basa en la corriente del racionalismo de René Descartes, el conocimiento existente está influido por supuestos metafísicos y se ha adquirido de manera empírica y superficial. La base del conocimiento científico se fundamenta en la evidencia, el análisis de lo complejo, la deducción a partir de premisas simples y la comprobación. Se destaca que este conocimiento prioriza la razón sobre los sentidos (Hernández y Salgado, 2011).

Respecto de las bases teóricas, con relación a la variable: Gestión del talento humano se tomó en consideración a Chiavenato (2009), quien señala que la gestión de recursos humanos con la estrategia empresarial y enfocarse en diversas áreas de la institución conduce a una fuerza laboral más comprometida, productiva y alineada con los objetivos generales de la organización, lo que contribuye al éxito sostenido a largo plazo.

En su investigación más reciente Chiavenato (2020), menciona que GTH es un proceso integral que busca desarrollar capacidades mediante procedimientos específicos para potenciar el recurso humano de las instituciones. Este recurso, crucial por su conocimiento y habilidades intelectuales, constituye la base del éxito organizacional al proporcionar ventajas competitivas. Enfocándose en el talento individual más que en la mera administración, esta gestión empodera a líderes para dirigir equipos hacia metas y objetivos, generando valor y resultados mientras gestionan recursos y lideran empleados.

Por su parte Ramaditya et al. (2022) indican que la implementación de la administración del talento humano y la reforma universitaria, junto con el fortalecimiento del entorno académico, promueve un avance significativo en el

desempeño y la calidad de la educación superior. Esto se traduce en elevados estándares académicos, mayor efectividad en la enseñanza, expansión de oportunidades de aprendizaje, promoción de la excelencia educativa y un mayor impacto de las instituciones en el desarrollo social, económico y cultural de la sociedad.

Con referencia a la variable independiente: gestión del talento humano el autor Chiavenato (2020) plantea las dimensiones: reclutar talento, utilizar talento, monitorear talento, comprometer talento, desarrollar talento y recompensar talento. Con referencia a la variable: calidad del servicio, Zeithaml et al. (1993) señalan que sus dimensiones son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y comunicación, estas dimensiones son fundamentales para evaluar y elevar el estándar de calidad del servicio.

METODOLOGÍA

La investigación se sustentó mediante el paradigma positivista por que sostiene que la realidad es completamente objetiva y cuantificable (Mejía, 2022), la investigación también adaptó un enfoque cuantitativo por que usó la encuesta como técnica de estudio, es decir que contiene exclusivamente información numérica, como consecuencia, se llevó a cabo una prueba de hipótesis y el empleo de técnicas estadísticas para presentar los hallazgos (Arias et al., 2022).

El alcance de la investigación ha sido de nivel descriptivo - explicativo, fue descriptivo por que su objetivo principal fue recopilar, analizar y presentar información de manera detallada sobre un fenómeno o tema en particular, fue explicativa porque este tipo de investigación se distingue por su capacidad para establecer relaciones de causa y efecto entre las variables (Arias et al., 2022). El método de investigación se basó en la hipótesis que siguió un enfoque hipotético-deductivo, la cual es una suposición o conjetura que se formula para explicar un fenómeno. (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación fue de tipo básica debido a que se empleó un tipo de investigación enfocada en incrementar la comprensión de un fenómeno, investigación o principio natural específico (Arias et al., 2022). De igual manera, el estudio presentó un diseño no experimental con un corte transversal, en este diseño, no se aplicaron estímulos o condiciones experimentales a las variables investigadas (Arias et al., 2022).

En cuanto a las variables y la operacionalización, se estableció la variable independiente o también llamada variable explicativa de la investigación a: Gestión del talento humano (GTH), ya que constituyó la causa de los cambios que se produjeron en la variable dependiente o también conocida como variable respuesta, en esta investigación dicha variable fue: Calidad del servicio educativo (CSE), la misma que constituye la variable que se observó y se midió para evaluar el efecto de la variable independiente.

La GTH implica un proceso que engloba y crea capacidades a través de un conjunto de procedimientos, con el propósito de incrementar el recurso humano de las empresas. Este recurso se considera fundamental dentro del capital intelectual y constituye el fundamento de su éxito (Chiavenato, 2020).

La GTH fue evaluada en base a las siguientes seis dimensiones: Reclutar talentos, comprometer talentos, utilizar talentos, recompensar talentos, desarrollar talentos, monitorear talentos, incluye 06 indicadores, el mismo que constan de 30 ítems.

La CSE indica que en los centros enfocados en la enseñanza y la capacitación, tanto públicas como privadas, ofrecen un servicio a la comunidad, personas de todas las edades asisten a estas instituciones con el propósito de adquirir habilidades que les permitan participar y adaptarse a la sociedad (Senlle y Gutiérrez, 2007).

La CSE se midió con las siguientes cuatro dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, comunicación. La población se define como un conjunto de personas con características similares o comunes entre sí; ambos términos, población y universo, comparten las mismas características, por lo que se pueden usar de manera intercambiable (Arias et al., 2022). En el estudio la población quedó conformada por 245 personas que son: 245 estudiantes de los tres programas de estudio del instituto tal como se muestra en la Tabla 1.

Los criterios utilizados para la inclusión fueron: Las personas conformadas por estudiantes que aceptaron firmar el consentimiento informado, los criterios de exclusión fueron: los estudiantes que llevaron cursos de recuperación y los que no se encontraron al momento de la ejecución de la encuesta.

Tabla 1

Número de estudiantes del IESTP en el periodo 2023-II

Programas de estudio	Periodo académico II			Periodo académico IV			Periodo académico VI			Total alumnos por programas		
	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T
Producción Agropecuaria	7	18	25	6	8	14	8	8	16	21	34	55
Contabilidad	14	21	35	9	21	30	9	19	28	32	61	93
Enfermería Técnica	5	33	38	9	21	30	4	25	29	18	79	97
Total general semestral	26	72	98	24	50	74	21	52	73	71	174	245

Además, los datos relevantes se recopilaron de una muestra que es un parte de la población o conjunto de interés con el propósito de generalizar la extrapolación de los resultados de la muestra al conjunto completo de la población (Arias et al., 2022).

La técnica de muestreo consiste en elegir un caso de una población, y su conjunto conforma la muestra. En otras palabras, es un método estadístico que facilita la selección de una parte específica de la población para analizar sus datos y obtener los resultados deseados (Hernández y Mendoza, 2018).

En el cálculo de la muestra ha sido a través de una fórmula estadística del muestreo probabilístico - muestreo aleatorio simple, lo que ha permitido determinar

la composición de la muestra de estudio que incluyó a 199 estudiantes del instituto de educación superior tecnológico público, con un nivel de confianza del 95%.

En cuanto a la técnica e instrumentos para la recolección de datos implicó emplear uno o más instrumentos de medición, tales como cuestionarios, encuestas o entrevistas, con el propósito de recabar datos significativos sobre los elementos de investigación dentro de la muestra escogida (Hernández y Mendoza, 2018). Cualquier medición o instrumento de recolección de datos cuantitativo debe cumplir con tres requisitos fundamentales: confiabilidad, que se refiere al grado en que el instrumento genera resultados uniformes y coherentes; validez, que se relaciona con el grado en que el instrumento evalúa la variable que se busca medir; y la objetividad, que indica en qué medida el instrumento es inmune a sesgos y tendencias por parte del investigador, quien es el que lo administra, de igual manera lo califica e interpreta (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la variable independiente GTH se utilizó un cuestionario que contiene 30 preguntas, el mismo que está dividido en 06 dimensiones las cuales son: reclutar talentos, comprometer talentos, utilizar talentos, recompensar talentos, desarrollar talentos y monitorear talentos, donde cada respuesta será evaluada a través de escala Likert: donde 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 casi nunca, y 1 = nunca, el instrumento de la investigación fue validado mediante la evaluación y el juicio de cuatro expertos .

De manera similar, se empleó para ello el coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach como medida para evaluar la fiabilidad del instrumento, esta prueba piloto se llevó a cabo con 26 encuestados, el valor de este coeficiente fue de 0.866. Para la variable gestión de la CSE, se utilizó un cuestionario de 30 preguntas, el mismo que está dividido en 04 dimensiones las cuales son: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la comunicación, donde cada respuesta será evaluada a través de escala Likert: donde 5 = siempre, 4 = casi siempre, 3 = a veces, 2 casi nunca, y 1 = nunca, se verificó la validez del instrumento que dio mediante del juicio de cuatro expertos

De manera similar, se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición, a través de una prueba piloto realizada con 26 encuestados, el valor de este coeficiente es 0.928. En cuanto a los procedimientos, el proyecto de investigación fue aprobado por el comité de ética de la Universidad César Vallejo, así mismo, se presentó la solicitud en el instituto de la provincia de Chanchamayo requiriendo el permiso para realizar la investigación, una vez la institución autorizó la ejecución de la investigación se procedió a realizar la encuesta y se procesó estadísticamente a través del software SPSS en su versión 29. Para el método de análisis de datos la investigación se apoyó en la estadística descriptiva, así mismo en la estadística inferencial, según Hernández y Mendoza (2018), la estadística descriptiva se utiliza para resumir y comunicar información relevante sobre un conjunto de datos, esto es esencial para la toma de decisiones.

En cuanto a los aspectos éticos, se siguió los principios éticos generales delineados en el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, según lo especificado en la resolución del Consejo Universitario 470-2022/UCV.

de igual manera la investigación utilizó el formato APA de la séptima edición para organizar y presentar las referencias.

RESULTADOS

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable: Gestión del talento humano (GTH)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	56	28,1	28,1	29,6
	Eficiente	140	70,4	70,4	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

En la tabla 2 se puede notar que el 70.4% de los educandos del instituto considera que en el instituto público de Chanchamayo la gestión del talento humano (GTH) es eficiente, de tal manera que el 28.10% de los estudiantes encuestados considera que se da de forma regular y sólo un 1.5% señala que es deficiente.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la variable: Calidad del servicio educativo (CSE)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,5	,5	,5
	Regular	52	26,1	26,1	26,6
	Eficiente	146	73,4	73,4	100,0
	Total	199	100,0	100,0	

En la tabla 3 se puede notar que el 73.4% de los educandos del instituto considera que en el instituto público de Chanchamayo la CSE se dar forma eficiente, mientras que un 26.10% de los estudiantes considera que se da de forma regular y sólo un 0.5% señala que es deficiente.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable: GTH y CSE

		Calidad del servicio educativo			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gestión del talento humano	Deficiente	Recuento 1	2	0	3
		% Del total	0.5%	1.0%	0.0%
Regular	Regular	Recuento 0	35	21	56
		% Del total	0.0%	17.6%	10.6%

	Eficiente	Recuento 0	15	125	140	
		% Del total	0.0%	7.5%	62.8%	70.4%
Total		Recuento 1	52	146	199	
		% Del total	0.5%	26.1%	73.4%	100%

De acuerdo a la Tabla 4, observamos que sólo 1 encuestado que representa el 0,5% considera que la variable independiente o variable explicativa GTH se da de forma deficiente, asimismo concibe a la CSE de manera deficiente; 35 encuestados que representan el 17,6% de los estudiantes que participaron en la encuesta perciben a la variable dependiente CSE de manera regular, de igual manera conciben a la CSE de forma regular; por otro lado 125 encuestados que equivalente al 62,8% consideran a la variable explicativa GTH como eficiente, de la misma forma, conciben a la CSE como eficiente.

Estadística Inferencial

Tabla 5

Pseudo R cuadrado determina influencia de GTH en la CSE

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,287
Nagelkerke	,409
McFadden	,280

Los resultados evidenciados en la tabla 5, la medida de Pseudo R cuadrado, calculado mediante Nagelkerke es equivalente a 0,409, que precisa la existencia de influencia en un 40.9% de la variable independiente: GTH en la variable respuesta: CSE.

Tabla 6

Estimación de los parámetros de los modelos que explica la influencia de la variable independiente: GTH en la variable respuesta: CSE.

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CSE=1]	-26.139	1.225	455.481	1	0.000	-28.539	-23.738
	[CSE=2]	-2.120	0.273	60.208	1	0.000	-2.656	-1.585
Ubicación	[GTH=1]	-25.445	0.000		1		-25.445	-25.445
	[GTH=2]	-2.631	0.388	45.889	1	0.000	-3.392	-1.870

[GTH =3]	0 ^a			0		
-------------	----------------	--	--	---	--	--

Basándonos en los resultados obtenidos de la estimación de parámetros de la Tabla 6, se precisa que la variable independiente: GTH (Wald = 45.889) poseen un $p=0.000 < 0.05$; consecuentemente, se acepta la hipótesis alterna, mientras que la hipótesis nula es descartada. Existe evidencia estadística para sostener que la variable independiente o variable explicativa: gestión del talento humano influye significativamente en la variable respuesta: CSE en un instituto público de la provincia de Chanchamayo, 2024.

DISCUSIÓN

El objetivo principal de la investigación que se presentó fue evaluar la influencia de la variable independiente o variable explicativa: gestión del talento humano en la variable dependiente o variable respuesta: CSE en un instituto público ubicado en la provincia de Chanchamayo durante el año 2024; en los resultados obtenidos se evidencia que éstos se ajustan al modelo predictivo, por el valor de significancia de ,000 y Chi-cuadrado igual a 67,339; por otra parte, los datos del Pseudo R señalan que el valor de Nagelkerke alcanza un 40,9%; es decir, el ajuste de los datos es bueno y explican el grado de influencia, como variable explicativa la GTH y la variable respuesta la CSE. Finalmente, sobre las estimaciones de parámetro se pudo observar el bajo nivel de la variable dependiente: CSE fue influenciada por la variable independiente: GTH, de acuerdo a la evidencia del p-valor obtenido (,000) menor a ,05 y el Wald de 45,889. Asimismo, en el estudio se demuestra que el nivel alto de la GTH influyó significativamente en la CSE, tal como lo demuestra el p-valor obtenido (,000) menor a ,005. En conclusión, se aprueba la hipótesis alterna, esto implica que la variable explicativa GTH influye en la variable respuesta CSE en un instituto de la provincia de Chanchamayo, 2024.

Sin embargo, estos resultados difieren de los hallados por Daza et al. (2019), quienes en la región Caribe de Colombia al examinar el impacto de la gestión del talento humano en lo que respecta a la calidad de la educación en las instituciones de educación superior del ámbito público, en sus conclusiones resaltaron que las instituciones universitarias públicas de la gerencia del talento humano no está firmemente establecida por la carencia de motivación hacia los profesionales, para asumir compromisos en la consecución de objetivos de calidad en el servicio educativo. Estos eventos contradictorios con lo hallado en el estudio realizado, evidencian que el talento humano es una variable con múltiples aristas muy complejo de administrar pues, al tratarse de individuos con diversas características personales, se requiere de un conocimiento individualizado de las características psicosociales de cada individuo, rasgos que limitan o potencian el perfil profesional de cada integrante de la organización. En otro estudio realizado por Guzmán (2020) sobre la gestión de la calidad y el talento humano, aplicando la técnica de revisión documental a un total de ciento ochenta estudios relevantes

extraídos de plataforma Scopus, priorizando de ellos un total de 10 artículos para establecer relaciones entre ambas variables, concluyó que, esta temática tiende a incrementarse en estudios en países desarrollados tanto como China y Estados Unidos, lo que demuestra que estas potencias consideran importantes, el conocimiento de la gestión del talento asociado a la variable calidad del servicio, en el desarrollo de la industria hotelera.

De otro lado, Aliaga (2020), al evaluar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad del servicio que se analizó en la SUNARP de Trujillo en el 2019, concluyó que la gestión del talento era de calidad media dentro del 62% de las situaciones, ineficaz en otro 24% y eficaz solo en el 14% de los casos estudiados; y en lo referido a la valoración de la calidad del servicio, este resultó regular en un 54%, deficiente en otro 3% y de buena calidad en el 42% restante; concluyendo que la gestión del talento en dicha zona al ser de calidad media, afectaba significativamente la calidad del servicio proporcionado. Estos hallazgos reflejan que ambas variables se hallan asociadas de una forma directa. Estos hallazgos corroboran en cierta medida lo hallado en el proceso de investigación realizado, donde la mayoría de estudiantes perciben que la GTH en la institución es eficiente, al igual que la CSE recibido al que también consideran eficiente; relación directa tal como lo hallado por Aliaga en el año 2020.

CONCLUSIONES

De la prueba de hipótesis general se concluye que la GTH influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 67,339; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.409 y el Wald de 45,889, lo que se significa que la variable explicativa GTH influyó en un 40,9% en la CSE, mientras que la diferencia 50.10 se puede explicar con otros factores. Segunda: De la prueba de hipótesis específica 1, se concluye que reclutar talento humano influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 41,347; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.267 y el Wald de 27.45, lo que nos da a entender que existe una influencia de 26.70% de reclutar talentos en la CSE.

Tercera: De la prueba de hipótesis específica 2, se concluye que comprometer talento influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 40,739; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.278 y el Wald de 32,338, lo que nos da a entender que existe una influencia de 27,8%; de comprometer talento en la CSE. Cuarta: De la prueba de hipótesis específica 3, se concluye que utilizar talento influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 41,691; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.269 y el Wald de 30,131, lo que nos da a entender que existe una influencia de 26,9%; de utilizar talento en la CSE.

Quinta: De la prueba de hipótesis específica 4, se concluye que recompensar talento influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 53,102; con

un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.334 y el Wald de 26,616, lo que nos da a entender que existe una influencia de 33,4%; de recompensar talento en la CSE. Sexta: De la prueba de hipótesis específica 5, se concluye que Desarrollar talento influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 44,877; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.288 y el Wald de 22,329, lo que nos da a entender que existe una influencia de 28,8%; de desarrollar talento en la CSE.

Séptima: De la prueba de hipótesis específica 6, se concluye que monitorear talento influye en la CSE en el instituto público de Chanchamayo, al encontrarse el valor de significancia de ,000 un Chi-cuadrado igual a 62,484; con un valor de Nagelkerke que alcanza un 0.384 y el Wald de 47,044, lo que nos da a entender que existe una influencia de 38,4%; de monitorear talento en la CSE.

REFERENCIAS

- Aguilar Torres, M. (2021). *Análisis de la educación técnica en el Perú, una perspectiva normativa y laboral en los años 2015 al 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/64426>
- Aliaga Polo, J. M. (2020). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, zona registral N° V sede Trujillo – 2019*. 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57993>
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T. L., & Vasquez Pauca, M. J. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. In *Repositorio Concytec*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra edición). [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (McGraw-Hill (ed.); 5ta Edició). <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-del-talento-humano/9781456272098/>
- Colina-Ysea, F., Pantigoso-Leython, N., Abad-Lezama, I., Calla-Vásquez, K., Chávez-Campó, S., Sanabria-Boudri, F. M., & Soto-Rivera, C. (2024). Implementation of Hybrid Education in Peruvian Public Universities: The Challenges. *Education Sciences*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/educsci14040419>
- Daza, A. ;, Viloría, J., & Miranda, L. F. . (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- Díaz Herrera, C. (2017). Educación superior en Chile como proceso de modernización. *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica Del Derecho*, 4(2), 64. <https://doi.org/10.5354/0719-5885.2017.47971>
- Duan, A., Jiang, F., Li, L., Li, Q., & Chen, W. (2024). Design and practice of blended teaching of internal medicine nursing based on O-AMAS effective

- teaching model. *BMC Medical Education*, 24(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05588-8>
- Durán Solórzano, S. A., & Martínez Minda, H. A. (2020). *Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud*. 3, 2–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Guzmán Narváez, L. E., Guzmán Henríquez, D. I., & Hernández Lozano, R. de J. (2022). *Gestión del talento humano y gestión de la calidad en hoteles: una revisión sistemática de la literatura*. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/10306>
- Hernández, F., & Salgado, S. (2011). El racionalismo de Descartes. *Duererías-Cuadernos de Filosofía*, 1–19.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Kaliannan, M., Darmalinggam, D., Dorasamy, M., & Abraham, M. (2023). Inclusive talent development as a key talent management approach: A systematic literature review. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100926. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2022.100926>
- Medrano Chávez, R. A. (2021). *Tesis doctoral en Gestión y Calidad de la Educación Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/16521>
- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7–14. <https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>
- MINEDU. (2023). *Consulta tu instituto y escuela*. <https://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/consulta-instituto.php>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2005). *directiva N° 013-2005-EF/77.15*.
- Pashanasi Amasifuen, B. (2021). Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82991>
- Ramaditya, M., Maarif, M. S., Affandi, J., & Sukmawati, A. (2022). Reinventing talent management: How to maximize performance in higher education. *Frontiers in Education*, 7(September), 1–13. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.929697>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rodríguez Peña, V. R. (2020). *Gestión sistémica del talento humano para mejorar el desempeño académico de los docentes de la universidad nacional de Huancavelica - 2020*. uri: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7357>
- Santos Mejía, C. A. (2021). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una

- Universidad Nacional del Perú – 2019. In *Universidad César Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80643>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2007). Calidad en los servicios educativos. In *Díaz de Santos*.
https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_en_los_servicios_educativos.html?id=480TEPTSONsC&redir_esc=y
- Tyskbo, D. (2023). Conceptualizing talent in public sector municipalities. *International Review of Administrative Sciences*, 89(2), 519–535.
<https://doi.org/10.1177/00208523211065162>
- UNESCO. (2020). *Informe de UNESCO IESALC revela que el acceso a la educación superior pasó de 19% a 38% en las últimas dos décadas*. UNESCO IESALC. <https://www.iesalc.unesco.org/2020/12/17/informe-de-unesco-iesalc-revela-que-el-acceso-universal-a-la-educacion-superior-paso-de-19-a-38-en-las-ultimas-dos-decadas/>
- Vásquez Murrugarra, C. M. (2020). *Modelo de gestión del talento humano para el desempeño laboral en las instituciones de jornada escolar completa San Marcos- Cajamarca*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45099>
- Zeithaml, V. A. ., Parasuraman, A. ., & Leonard, B. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*.