

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”- HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO
EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE
HUÁNUCO - AÑO 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS:

**NINO SALVADOR, KATHERIN
PONCE LUCAS, IMELDA GABY**

ASESOR:

Dr. REITER LOZANO DAVILA

HUÁNUCO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

Nuestra investigación, lo dedicamos con mucha gratitud a nuestros padres, hermanos, nuestros hijos, colegas y amigos que nos incentivan a alcanzar nuestras metas, nuestra profesional

Los autores.

AGRADECIMIENTOS

A nuestras autoridades y docentes de la Escuela
Profesional de Ciencias Administrativas.

Muchas Gracias.

RESUMEN

La presente investigación titulada: **Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la “Universidad Hermilio Valdizán” de Huánuco, año 2016**, tuvo como objetivo general Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cualitativo; de diseño no experimental: transversal. La muestra estuvo compuesta por 281 personas y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Se logró determinar la relación entre la gestión por competencias con la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, cuyo resultado fue de 60.20 % sobre la especialización del área de trabajo y el cumplimiento de eficiencia del servicio prestado de 58.72 % se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que la gestión por competencias sea eficiente, la calidad de servicio también será eficiente.

Palabras claves: *gestión por competencias y calidad de servicio*

ABSTRACT

The present research entitled: Management by Competencies and the Quality of Administrative Services of Academic Character in the "Hermilio Valdizán University" of Huánuco, 2016, had as its general objective To establish how the Management by Competences is related to the quality of Administrative Services of Academic Character in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, qualitative approach; of non-experimental design: transversal. The sample consisted of 281 people and the sample was probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

It was possible to determine the relationship between competency management and the quality of Administrative Services of Academic Character in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco, whose result was 60.20% on the specialization of the work area and the fulfillment of service efficiency borrowed from 58.72% it is concluded that the two variables are directly related. That is, to the extent that management by competencies is efficient, the quality of service will also be efficient.

Keywords: management by competencies and quality of service

INTRODUCCIÓN

La tesis denominada: **LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” DE HUÁNUCO - AÑO 2016**, nace a que en la actualidad, en las organizaciones internacionales existe una gran competitividad y esto cada vez va creciendo intensamente; a consecuencia de esto las organizaciones presentes y futuras tienen que manejar, utilizar y optimizar al máximo los recursos que tienen a disposición, para ser rentables y generar bien común, la investigación ha planteado como problema general: ¿De qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016?. Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? ¿Cuáles son los niveles de la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? ¿Cuál es la situación real de la Gestión por Competencias en el entorno con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016?. El objetivo general: Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Los objetivos específicos: Identificar las características de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Determinar los niveles de la Calidad de

Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. La hipótesis general: La Gestión por Competencias se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Las hipótesis Específicas: La Gestión por Competencias se encuentra evaluado en escalas superiores a la escala de evaluación normal en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Los niveles de Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se encuentran en situaciones muy apremiarles.

La estructura de la investigación es: CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO. CAPÍTULO IV: RESULTADOS y termina con las Conclusiones y Sugerencias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY.....	V
INTRODUCCIÓN	VI
ÍNDICE.....	VIII

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema.....	10
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Objetivos	14
1.4. Formulación de la Hipótesis	14
1.5. Variables y Operacionalizsción	15
1.6. Justificación e Importancia	17
1.7. Viabilidad.....	18
1.8. Limitaciones	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	19
2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Definición de términos básicos.....	45

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación	49
3.2 Métodos de investigación	49

3.3. Diseño y de investigación	49
3.4. Cobertura de estudio	50
3.5. Fuentes, técnicas e instrumentos de Procesamiento de datos	51
3.6. Procesamiento y presentación de datos.....	53
3.7. Limitaciones de la investigación	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultado	54
4.2. Discusión de resultados	70

CONCLUSIONES	74
---------------------------	----

SUGERENCIAS	76
--------------------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	77
--	----

ANEXO	79
--------------------	----

Anexo 1: Cuestionario	80
------------------------------------	----

Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	82
---	----

Anexo 3: Documentos Sustentatorios.....	83
--	----

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA.

El término competencias tiene sus orígenes en el año 1949, cuando el profesor T. Parsons, elabora un esquema conceptual que permitía estructurar las situaciones sociales, según una serie de variables dicotómicas. Una de estas variables era el concepto de Achievement vs Ascription, que en esencia consistía en valorar a una persona por la obtención de resultados concretos en vez de hacerlo por una serie de cualidades que le son atribuidas de una forma más o menos arbitraria. A inicios de los años 60, el profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, David McClelland, uno de los autores más reconocidos en esta esfera, propone una nueva variable para entender el concepto de motivación: Performance/Quality, considerando el primer término como la necesidad de logro (resultados cuantitativos) y el segundo como la calidad en el trabajo (resultados cualitativos). Siguiendo este enfoque McClelland se plantea los posibles vínculos entre este tipo de necesidades y el éxito profesional.

En el año 1973, McClelland busca nuevas variables capaces de predecir con fiabilidad la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana, y en consecuencia el éxito profesional, a las que llamó competencias, que permitieran una mejor predicción del rendimiento laboral. La dinámica competitiva de los tiempos modernos demanda de los profesionales de la administración, nuestro caso de estudio, el contar

con conocimientos adaptados a la realidad el presente, que permitan garantizar a las organizaciones su éxito, el cumplimiento de su misión. De aquí, la importancia de considerar la gestión por competencias, hoy requiere que las organizaciones tomen muy en cuenta las herramientas que conlleven a resultados beneficiosos para todos.

Se nota cierta tendencia en las organizaciones exitosas a no administrar personas ni recursos humanos, sino a ADMINISTRAR CON LAS PERSONAS, a quienes se les ve como agentes, dotados no solo de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino a quienes se les ve como agentes activos.

Las personas no son recursos que la organización asume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y la tecnología.

La importancia de la gestión por competencias radica en que es una pieza fundamental dentro del óptimo desarrollo institucional y como veremos a continuación su influencia es de un marcado impacto para las áreas básicas de la institución.

- Descrédito de las universidades en su entorno social, por el desempeño inadecuado de egresados y baja calidad de tesis.
- Deterioro de la imagen institucional en el entorno social, por la inadecuada gestión administrativa y académica.
- Políticas educativas nacionales que priorizan la educación básica y no la educación superior.

- La corrupción generalizada en los gobiernos locales, regionales y nacionales.
- Producción acelerada de conocimientos científicos y tecnológicos, que no permite la adaptación oportuna y el avance paralelo de las universidades.
- Incremento de la competencia por la creación de universidades particulares con buena infraestructura y tecnología de punta.
- Posibilidad de privatización de la educación superior.
- Escasa asignación de recursos fiscales de parte del estado para la UNHEVAL.
- Recorte de las transferencias de recursos ordinarios por parte del tesoro público.

Es por ello que, el presente trabajo trata de determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y la calidad de servicios administrativos de carácter académico de la UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO año 2016, puesto que, la gestión por competencias en dicha institución tiene una categoría deficiente debido a que las competencias cardinales no son eficientes, las cuales, repercuten en la calidad de servicios, dado que el personal no asume su compromiso efectivo, del mismo modo no son competitivos y tampoco tienen las habilidades ideales para el puesto que representan, el cual no les permite asumir compromisos en sus funciones. Con relación a la calidad del trabajo, esta no es idealizada, dado que el personal no

contribuye con sus competencias, es más cuando inciden en un error, este no es rotado a otro puesto de trabajo porque afecta la calidad de servicio. Por otro lado, respecto a la innovación el personal no da soluciones nuevas a los problemas existentes y es difícil innovar los procesos en la institución pues rigen un protocolo en el actuar del personal.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿De qué manera la gestión por competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016?

Problemas Específicos

- ¿Cuáles son los niveles de calidad de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016?
- ¿Cuáles son los niveles de la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016.?
- ¿Cuál es la situación real del nivel de especialización de área en los Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

Objetivos Específicos

- Identificar las características de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.
- Determinar los niveles de la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.
- Proponer un modelo de Gestión por Competencias para optimizar la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016.

1.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La Gestión por Competencias se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

Hipótesis Específicos

- La Gestión por Competencias se encuentra evaluado en escalas superiores a la escala de evaluación normal en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.
- Los niveles de Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se encuentran en situaciones muy aceptables.

1.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variables de estudio

Las variables de estudio que se consideran en el presente trabajo de investigación, fueron:

- Gestión por Competencias
- Calidad de Servicios

Operacionalización de las Variables

Variable Independiente: Gestión por Competencias

Definición conceptual

Según Alles (2015), la gestión por competencias es: Una metodología aplicada a la tarea de conducir los recursos humanos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios. Cuando el modelo de competencias se diseña de manera adecuada es beneficioso, Al mismo tiempo, tanto para la empresa como para los colaboradores que allí se desempeñan.

La gestión por competencias es un proceso que nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas en cada puesto de trabajo a través de un perfil cuantificable y medible objetivamente.

DIMENSIONES	INDICADORES
Competencias Cardinales	Compromiso
	Calidad del trabajo
	Integridad
	innovación
	Ética
Competencias Específicas Gerenciales	Liderazgo Para El Cambio
	Manejo de Estrategias
	Desarrollo De Personas
	Desarrollo De Equipo
	Orientación Al Cliente
Competencias Específicas Por Áreas	Impacto
	Comunicación
	Iniciativa
	Autonomía
	Confianza A Sí Mismo

Variable Dependiente: Calidad De Servicio

Definición Conceptual

Calidad de servicios es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el

nombre de productos mientras que los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

DIMENSIONES	INDICADORES
CONFIABILIDAD	Cumplimiento de Resultados
	Cumplimiento de Eficiencia en el Servicio
	Personal Muestra Interés En La Resolución De Los Problemas
SENCIBILIDAD	Personal con Deseo De Ayudar
	Personal con Nivel de Destreza
	Personal Orientador
SEGURIDAD	Personal que Muestra Cortesía
	Personal que Inspira Confianza
	Personal con Conocimientos Del Servicio Otorgado
EMPATÍA	Atención Personalizada
	Horario Conveniente
	Comprensión De Las Necesidades Especificas
	Preocupación Por Los Interés Del Usuario
TANGIBLES	Instalaciones Cómodas
	Tecnología Moderna
	Material De Comunicación Adecuado
	Apariencia De Personal

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1 Justificación

- a. **Justificación teórica;** El estudio de esta investigación es positivista, porque se llega al conocimiento empírico mediante a la observación de la realidad a través del método deductivo.

- b. **Justificación metodológica;** La investigación usa el método hipotético- deductivo; a partir de la Operacionalización de las variables independiente y dependiente para la formulación de enunciados con la escala de Likert., para luego validar por juicio de expertos.

1.6.2 Importancia

La presente investigación tiene como finalidad de analizar y determinar la relación que existe entre el nivel de gestión de competencia y la calidad de servicios de la Universidad Hermilio Valdizán, lo que permitirá contribuir a investigaciones futuras sobre la mejora en la gestión por competencias para otorgar una buena calidad de servicio académico.

1.7 VIABILIDAD

La investigación fue viable en el sentido que en nuestra condición de bachilleres e Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, contamos con profesionales calificados para la asesoría y desarrollo respectivo, de igual modo contamos con el apoyo de los servidores de la institución, en vista que fue parte de nuestro desarrollo profesional, como es el desarrollo de nuestras prácticas pre profesionales.

1.8 LIMITACIONES

Indiferencia por parte de los funcionarios y trabajadores de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Nivel Internacional

GÓMEZ BLANCO Camila Marcela; MENDOZA MERCADO Lucy Katherine **“Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa *ACMED S.A.S.*”** Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Cartagena - 2013 (Bolívar – Colombia). Proyecto de Investigación para optar el título profesional de Administradora de Empresas, las Tesistas llegaron a las siguientes conclusiones.

1. El modelo de competencias de talento humano es susceptible de ser aplicado en el área administrativa y a futuro en el área académica de la institución y debido a la interrelación que mantienen entre sí dichas actividades, los beneficios que reporta el modelo al ser aplicado en algunos de los subsistemas de la administración, se agrega a los otros subsistemas y se forma una especie de cadena de beneficios entre ellos.
2. Al aplicar el modelo de competencias en la capacitación del talento humano de la organización, se hace necesario analizarlo requerimientos de los cargos y evaluarla fuerza laboral, con el propósito de saber con qué personal cuenta la organización y estar informado sobre cuáles serán los posibles candidatos para ascensos o transferencias futuras.

3. La aplicación del modelo por competencias en la detección de necesidades de capacitación permite elaborar un perfil de entrenamiento adecuado a las necesidades reales de los individuos en el desempeño de su cargo, pero además se puede detectar potencialidades de los trabajadores con Desempeño superior, lo cual puede ser aprovechado por la organización en el desarrollo de planes.

4. En la Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adm. Karol Moore Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel Vega Méndez, el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

Análisis de la Complementariedad del CMI y el EFQM, aplicado en hospitales públicos. Por Navarro Elola, Luis; Pastor Tejedor, Ana Clara; Solano Andrés, Rubén y Pastor Tejedor, Jesús del Departamento Economía y Dirección de Empresas. Universidad de Zaragoza. C.P.S. de Ingenieros de Zaragoza. C/ María de luna, Edificio Betancourt. 50.018 – Zaragoza. Madrid **“Análisis de la Complementariedad del CMI y el EFQM aplicado en hospitales públicos”**. Concluye que: Los modelos de excelencia, como el modelo Europeo de la Calidad (EFQM) ha sido implantado en numerosas empresas y hospitales públicos, y también muchos de ellos disponen de un Cuadro de Mando. Pero pocas organizaciones han utilizado ambos, para conseguir un Cuadro de Mando Integral. Lo que se propone es el uso conjunto de los dos modelos, cada uno a su tiempo y de una forma concreta, tal y como se lleva a la práctica, en este estudio, en un Hospital del sector público. La organización que gestione bien su información, mida lo que le interese realmente y lo mida bien, alcanzará una ventaja competitiva sobre otra organización que tenga más descuidado este aspecto. En relación con esto, lo que han venido midiendo las empresas hasta ahora han sido básicamente, indicadores financieros.

La universidad de Chile, en la Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Economía y Administración, en una investigación denominada: **“Factores de satisfacción e insatisfacción e la banca por internet en Chile”**, presentado por guía Dr. Eduardo Torres Moraga y los autores: Cristóbal Guzmán contreras y Claudia Vega Kaltwasser, concluyen que: En la categoría Calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión

Atributos del servicio; mientras que la categoría Calidad de servicio al cliente presenta las dimensiones Capacidad de respuesta, Tarifas del servicio, Promesas del servicio, Comunicación y Eventos inesperados para el cliente; para Calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron Información actualizada de su cuenta, Funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la Evaluación Gestalt. Las dimensiones mencionadas con mayor frecuencia como fuente de insatisfacción y satisfacción son Atributos del servicio, Capacidad de respuesta y Comunicación. Además, se tiene que existen dimensiones exclusivas de insatisfacción: Funcionamiento del servicio en línea y Funcionamiento página Web; y exclusivas de satisfacción: Eventos inesperados para el cliente y Gestalt. Finalmente se postulan algunas recomendaciones para mejorar la calidad de servicio al cliente en la banca a través de Internet, y por ende la satisfacción de éste. Para llevar a cabo esta sección del seminario, fue necesario ahondar en diferentes áreas de la literatura. Primero con respecto a qué son los servicios y luego acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. En este último punto se profundizará acerca de la industria bancaria, con énfasis en la banca a través de Internet. También cuando se refieren a servicios se define servicios en términos simples, se puede decir que son “acciones, procesos y ejecuciones” (Zeithaml y Bitner, 2002). Ésta es compatible con el sentido amplio de la definición que a continuación mencionaremos, aquella que define a los servicios para “incluir todas las actividades económicas cuyo resultado no es un producto o construcción física, que

generalmente se consume en el momento que se produce y que proporciona valor agregado al añadir aspectos (como la conveniencia, entretenimiento, oportunidad, comodidad o salud), que esencialmente son preocupaciones intangibles para quien los adquiere por primera vez” (Quinn et al., 1987). No se debe dejar confundir lo que es servicio y servicio al cliente, ya que este último lo proporciona todo tipo de compañía, ya sea de manufactura, tecnología de información o servicio. Entonces, se define servicio al cliente como: “el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas”, que incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamos y, quizás, mantenimiento o reparación previamente comprometidos (Zeithaml y Bitner, 2002).

En el estudio realizado por Arrobo (2013), sobre **“Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa cimpexa S. A”** para la obtención del título Ingeniero en administración de empresas de servicios de recursos humanos de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Guayaquil Ecuador Elaborar un Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias para la empresa Cimpexa S.A. cuyo objetivo fue: Elaborar un Modelo de Gestión del Talento Humano por competencias. Tipo cualitativo, nivel descriptivo. Método lógico inductivo por lo que extrajeron información de elementos puntuales para luego aplicar a la generalidad de los recursos humanos. Muestra. 10 trabajadores. Hallazgo: Carencia de indicadores de gestión en cada departamento.

Espíndola y otros (2011), en el estudio sobre **“calidad en el servicio de la clínica nueva imagen”** para obtener el título de Licenciado en Relaciones Comerciales cuyo objetivo fue: desarrollar un programa de calidad en el servicio que permita entender, administrar y medir el desempeño de los procesos que conforman los diferentes servicios, todas estas acciones enfocadas hacia la Satisfacción del Cliente. (p.7) La investigación es de tipo 20 descriptiva, presenta el proceso de la investigación cuantitativa de tipo transversal. La muestra es de 250 clientes de México Conclusiones: La atención personalizada, con buena actitud de servicio al cliente que se utilicen las estrategias de comunicación, retención y atracción que se analizaron en el proyecto. Hallazgo: La Clínica Nueva Imagen no contaba con una misión y visión.

Nivel Nacional

TITO LEONARDO, Pedro Leonardo. **“Gestión por Competencias y Productividad Laboral en empresas de confección de calzados de Lima Metropolitana” UNMSM (2012)**. Trabajo final de tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, el Tesista llegó a las siguientes conclusiones:

Los resultados de la investigación demuestran que si es factible implementar la gestión en la empresa del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. Llegamos a esa conclusión después de haber demostrado estadísticamente la validez de la hipótesis planteada en la investigación, y haber analizado la abundante información generada con las tres encuestas (1ra: pre test, antes de la capacitación,

2da: post test, después de la capacitación y 3ra: de impacto, luego que transcurriera 90 días aproximadamente, para conocer la viabilidad de la aplicación del modelo). Desde el punto de vista cualitativo, los resultados obtenidos con las entrevistas en profundidad a 5 líderes del sector y las observaciones que acompañaron en cada una de los talleres encuestados, nos ratifican nuestras premisas planteadas en la investigación. Dicho de otro modo, es un escenario de elevado nivel de competitividad como lo es, el sector confección de calzado, ya sea por las importaciones de calzados chinos, brasileros, italianos y de otros países, así como la atosigante competencia interna, que se traduce en la innovación permanente de modelos y variedades de calzados, la implementación en la gestión desde la perspectiva de las competencias de sus colaboradores, es una alternativa viable en las empresas fabricantes del calzado en Lima Metropolitana. Para ello, de acuerdo a nuestras investigaciones se requiere conocimientos previos del modelo y la voluntad política que los directivos y/o administradores para sostener el modelo, toda vez implementado.

Ni el estado ni el sector privado están trabajando, ni tienen previsto hacerlo en el plazo inmediato y mediano, impulsar el proceso de Certificación de las Competencias Laborales dirigido a los operarios y técnicos que laboran en el sector confección de calzado. Los resultados de la investigación demuestran que hay operarios y técnicos muy calificados, que se hicieron como tal, por los años que llevan trabajando en el sector. El tener que promover el otorgamiento de la certificación, debe obedecer a una política de estado, si en efecto desea impulsar el

desarrollo del sector. Desde la perspectiva del trabajador, el impacto va ser significativo, dado que de esta forma se estará reteniendo para que no haya fuga hacia otros sectores, fundamentalmente cuando se presentan los ciclos depresivos. Adicional a ello, también será una forma de cualificar el trabajo de los operarios y técnicos, para que eleven su status y mejore sus ingresos remunerativos.

Aurora Urquía Reina estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulado ***“Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016”*** concluye lo siguiente:

En la actualidad existen investigaciones relacionadas con la variables gestión del talento humano sin embargo no existen una que relacionen esta con la variable calidad de servicio, lo que se estudia en esta investigación. Primera: Se determinó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r = 0,978$) y significativa ($p\text{-valor}=0,000 < 0.01$) en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto. Segunda: Se determinó que la gestión del talento humano mantiene una relación directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor}=,000 < 0.01$) con la dimensiones expectativas, en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy bajo. Tercera: Se determinó que la gestión del talento humano mantiene una relación

directa ($r = 0,542$) y significativa ($p\text{-valor} = ,000 < 0.01$) con la dimensión percepciones, en el Centro de salud “Villa Victoria Porvenir Surquillo, 2016 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy bajo.

En el estudio de Ninamango (2014), el cual desarrolló la tesis **“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”** para obtener el título de médico cirujano. Lima-Perú Universidad Ricardo Palma; tuvo como objetivo: describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el 17 consultorio externo de medicina interna, correspondiendo a un estudio de diseño descriptivo observacional y de corte transversal, enfoque cuantitativo, muestreo no probabilístico empleándose la encuesta servqual, consideran 230 usuarios. Hallazgos: Se halló una insatisfacción global de 55.7% e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta de 91.5%; seguida de las dimensiones de fiabilidad (70.4%), Aspectos Tangibles (42.2%), empatía (39.1%) y seguridad (35.8%). Conclusiones: Se encontró un nivel de insatisfacción de 55.7% del usuario externo atendido en los consultorios de Medicina Interna del Hospital Dos de Mayo en diciembre del 2015, siendo la dimensión de Capacidad de respuesta el de mayor porcentaje de usuarios insatisfechos.

Areche (2013), en su investigación denominada **“La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del**

colegio María auxiliadora de huamanga-Ayacucho". Para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en gestión de la educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo de esta investigación fue: determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3º 4º y 5º de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga Ayacucho, la investigación es de tipo descriptivo - Correlacional se ubica entre los estudios no experimentales de corte transversal, Se aplicó la técnica de la encuesta, a 145 padres de familia y 21 docentes que conforman la muestra. Hallazgos: la existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r= 77.4\%$, $\chi^2=126.546$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$; Inercia =72.2%). Conclusiones: Existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 BASES TEÓRICAS DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.

Según Alles (2015), la gestión por competencias es una metodología aplicada a la tarea de conducir los recursos humanos de una organización para lograr alinearlos a la estrategia de negocios. Cuando el modelo de competencias se diseña de manera adecuada es beneficioso, al mismo tiempo, tanto para la empresa como para los colaboradores que allí se

desempeñan. (p. 85). Como se menciona en la definición, gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento que permite evaluar las competencias específicas que requiere un puesto de trabajo de la persona que lo ejecuta, además, es una herramienta que permite flexibilizar la organización, ya que logra separar la organización del trabajo de la gestión de las personas, introduciendo a éstas como actores principales en los procesos de cambio de las empresas y finalmente, contribuir a crear ventajas competitivas de la organización.

Según Rábago (2010), la gestión por competencias es el establecimiento de las capacidades organizativas o funcionalidades humanas requeridas para los logros deseados. (p. 35). El sistema de gestión por competencias **indefectiblemente** debe estar conectado de manera correcta con las estrategias y los objetivos finales de la empresa, para comprender mejor, no se debe proponer organizaciones estáticas, lo elemental es identificar las competencias del personal que son relevantes para la organización y en particular para cada posición, así como la definición del perfil de los puestos de trabajo desde la perspectiva de las competencias.

Según Jiménez (2016), la gestión por competencias es una moda del management, pero es una moda que sirve para apoyar e instrumentar la nueva organización de la empresa y la nueva realidad de la gestión de las personas en la organización laboral. En este sentido, la gestión por competencias se relaciona con otros conceptos del management de este final de siglo: learning organization, virtualización del trabajo, desarrollo

organizativo, nuevos modelos de relaciones laborales, flexibilidad organizativa, multifuncionalidad, especialización, etc. (p. 159). Gestionar por competencias es tomar decisiones de negocio en base a lo que sabemos hacer, lo que necesitamos saber y no sabemos y lo que nos cuesta llegar a saber o comprar ese saber, en centrar todas las decisiones en el conocimiento, en particular el conocimiento de las personas, por ello, la gestión por competencias es una palanca, una herramienta para construir una nueva lógica organizativa, la lógica del conocimiento.

La gestión por competencias es un modelo de gerenciamiento en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo, se favorece el desarrollo de nuevas competencias para el crecimiento personal de los empleados. Desde esta perspectiva, el papel que juegan las personas en la institución no los convierte en meros ocupantes de un puesto de trabajo, sino que los desarrolla para que puedan aportar lo mejor de sí mismos y que dicha aportación esté en línea con los objetivos de la organización. Se trata, en definitiva, de invertir en las personas como un valor altamente rentable y hacer evidente a éstas el interés de la institución por su desarrollo personal y profesional. En ese sentido, las competencias definidas por la organización pueden ser: Competencias cardinales que son las que deben poseer todos los miembros, las competencias específicas gerenciales que son necesarias en todos aquellos que tienen otras personas a su cargo y Competencias específicas por áreas, que serán requeridas a los que trabajan en un área en particular.

DIMENSIONES.

1. Competencias cardinales.

Según Alles (2015), son aquellas que deben poseer todos los integrantes de la organización. Usualmente reflejan valores o conceptos ligados a la estrategia, que todos los colaboradores deberán evidenciar en algún grado. (p. 60). Las competencias cardinales, generales o genéricas son aquellas que todos los integrantes del personal de una empresa deberán tener. Éstas, a su vez, podrán transformarse en específicas cuando sean desglosadas en grados y conformen el perfil del puesto o de la familia de puestos, según sea el diseño adoptado.

2. Competencias específicas gerenciales.

Según Alles (2015), aplicables a ciertos grupos de personas o colectivos, en este caso con relación a un rol, el de jefe o superior de colaboradores. En organizaciones con dotaciones numerosas los niveles gerenciales pueden segmentarse, a su vez, en dos categorías: altos ejecutivos y restantes niveles de conducción o dirección de personas. (p. 60). Las competencias específicas gerenciales son una combinación de los conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita un gerente para ser eficaz en una amplia gama de labores gerenciales y en diversos entornos organizacionales. La competencia es una característica subyacente de la personalidad que garantiza un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. La competencia tiene tres componentes: el saber hacer (conocimientos),

el querer hacer (factores emocionales y motivacionales) y el poder hacer (factores situacionales y de estructura de la organización). Después de conocer las funciones que desarrolla un gerente y de acuerdo al perfil profesional señalado, se puede establecer las competencias específicas que requiere un gerente, las mismas que se pueden agrupar en tres tipos que son: cognitivas, interpersonales y técnicas.

3. Competencias específicas por áreas.

Según Alles (2015), aplicables a ciertos grupos de personas o colectivos, en este caso, en función de las necesidades de los diferentes sectores en que se divide la organización. (p. 60). Son competencias que usualmente están presentes en un grupo de puestos y que son necesarias para la correcta realización de las actividades y con ellas se logre satisfacer las necesidades de estas divisiones, como, por ejemplo: Recursos humanos, atención al cliente, ventas, administración, etc.

Según Jiménez (2016), la implantación de un sistema de competencias, para que tenga éxito en una organización, debe reunir las siguientes características:

1. que sea aplicable y se desarrolle en el momento adecuado;
2. deberá ser comprensible por la organización;
3. deberá ser útil y fiable

4. deberá ser de fácil manejo por la organización. Para cumplir con lo anterior se tiene las fases de la implantación de un sistema de competencias.

Identificación de competencias:

Según Jiménez (2016), es el proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, en forma excelente. La cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio de área ocupacional o ámbito de trabajo.

Normalización de competencias:

Según Jiménez (2016), una vez identificadas las competencias, su descripción puede ser de mucha utilidad para aclarar las transacciones entre empleadores, trabajadores, y entidades educativas. Usualmente, cuando se organizan sistemas normalizados, se desarrolla un procedimiento de estandarización ligado a una futura institucional, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierta en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores. Este procedimiento creado y formalizado institucionalmente, normaliza las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado (empresa, sector, país).

Formación basada en competencias:

Según Jiménez (2016), una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normalización; la elaboración de estuvisera de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencia con referentes claros en normas existentes tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

Certificación de competencias:

Según Jiménez (2016), alude al reconocimiento formal acerca de la competencia demostrada (por consiguiente, evaluada) de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias. El certificado, es un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados; es una constancia de una competencia demostrada; se basa obviamente en el estándar definido.

Para seleccionar o evaluar por competencias necesariamente deben primero definirse las competencias; iniciando con el análisis y descripción de puestos por competencias, es la piedra fundamental, ya que a partir de esta descripción es posible implementar todos los demás procesos; la selección a partir del perfil, el puesto vacante requiere conocimiento y competencias que se evalúan con métodos que permitan observar comportamientos, una excelente selección debe

contemplar ambos requerimientos conocimiento y competencias; la evaluación de las competencias en este punto se puede aplicar una serie de herramientas como las fichas de evaluación de competencias y manuales de assessment entre las principales.

Importancia.

La gestión por competencias según Saracho (2005, p. 11) adquiere importancia:

En aquellas organizaciones que visualizan al aprendizaje individual y colectivo como una línea estratégica para su desarrollo. Es una posibilidad de distinguirse en los mercados y/o servicios a prestar, como también una vía para profesionalizar el trabajo y generar oportunidades de desarrollo del personal. Decimos posibilidad porque el camino de la implantación de una gestión por competencias no es único ni todos llegan al resultado esperado.

La gestión por competencias no es un ejercicio auto referencial, una relación del modelo hacia la persona, sino que funciona como un sistema abierto que interactúa con otros sistemas dentro y fuera de la organización. Funciona como una relación compleja. El éxito de la gestión por competencias empieza por comprender que se trata de una relación compleja que demanda selección y abstracción. La conciencia sobre la necesidad de selección y abstracción ayudará a trazar la trayectoria pertinente en la gestión por competencias.

Características.

La gestión por competencias presenta una serie de características que la distinguen de los conceptos tradicionales, como lo menciona Sagi-Vela en su libro “Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización” estas son:

4. *Es un concepto multidimensional:* Sagi-Vela (2004, p. 88)

menciona que es:

Importante entender que una competencia no es una actitud, un conocimiento o una habilidad aislada, sino la integración de todos ellos en el contexto de una determinada profesión y su ámbito de actuación. Cada comportamiento observable que se produce en el desempeño de una determinada competencia es el resultado de la combinación de los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a la misma. Esta característica tiene importantes derivaciones sobre la manera de describir y evaluar las competencias. Así, cada competencia tendrá asociado un conjunto de indicadores (comportamientos observables) y un listado de conocimientos, habilidades y actitudes asociados que facilitarán la comprensión de la competencia, la evaluación de la misma y el establecimiento de objetivos de desarrollo profesional.

5. *Reflejan la aportación más que la actividad o función en sí.*

Sagi-Vela (2004, p. 88) menciona que es:

La competencia está escrita en términos de aportación del trabajador a la empresa. No se pretende reflejar cómo hace las cosas, sino qué hace en términos de aportación y del resultado de esa aportación. Así, por ejemplo, lo importante no es que un jefe de producto maneje datos, sino que está investigando o analizando el mercado. Hoy lo realiza a través de la información que aportan empresas investigadoras de mercado y mañana las fuentes de datos pueden variar. De igual modo, lo importante no es manejar un papel, sino que se está controlando un proceso productivo.

6. *Carácter de permanencia en el tiempo:* Sagi-Vela (2004, p. 88)

menciona que:

La competencia tiene un carácter de permanencia en el tiempo. Pueden variar los medios utilizados para realizar la aportación, pero es difícil que varíe la aportación en sí. Como vamos a definir las competencias apoyándonos en los procesos, sólo se consideraría que hay una nueva competencia si varía el proceso sobre el que se realiza la aportación, si cambia la aportación realizada o si, manteniéndose la misma aportación al mismo proceso, se produjera una ruptura tecnológica tal en los medios utilizados para realizar la aportación que cambiaran totalmente los conocimientos, habilidades y actitudes asociados.

7. ***Para que sea competencia debe ser aplicada:*** Sagi-Vela (2004, p. 89) menciona que:

Las competencias, para que tengan esa consideración, deben ser conocimientos y habilidades aplicada al trabajo. No es suficiente saber, sino que la naturaleza de la competencia exige el saber hacer y esto sólo se demuestra a través de la puesta en práctica de esos conocimientos o habilidades. Por este motivo, introduciremos en el sistema de evaluación un criterio que permitirá determinar si la competencia se está ejerciendo en el momento de la evaluación.

8. ***Su aplicación supone la consecución de un logro:*** Sagi-Vela (2004, p. 89) menciona que:

La competencia aplicada siempre produce un resultado positivo. No se tiene una competencia si, al aplicarla, no se logra lo que se deseaba; en ese caso no se es competente. Por tanto, se podrá decir que alguien es bueno, muy bueno o excelente en esa competencia, pero no sería totalmente correcto decir que se tiene la competencia en grado insuficiente, ya que si se tiene será siempre en grado positivo. Esto tiene implicaciones también, en la escala de evaluación utilizada.

9. ***La competencia es mensurable.*** Sagi-Vela (2004, p. 89) menciona que:

La competencia se manifiesta a través de una serie de conductas observables en el trabajo diario. Mediante la observación y análisis de estos comportamientos podemos llegar a medir las

competencias de una persona. A descripción de las competencias que realizaremos incluirá indicadores de competencia para facilitar su comprensión y evaluación.

2.2.2 BASES TEÓRICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS

Según Vargas y Aldana (2007), mencionan ciertos hitos históricos con sus características que incidieron en el desarrollo y perfeccionamiento de las formas de satisfacer las necesidades del hombre, lo cual dio pie a la creación de las organizaciones y actividades que producen bienes y servicios.

Edad prehistoria (18000-3000 a.C.)

Citan los autores que en esta etapa existieron los períodos de paleolítico y neolítico, donde se satisface la necesidad básica de alimento con la pesca, la caza y usa herramienta de piedra tallada para desmembrar a los animales cazados, que luego con el fuego son comestibles, posteriormente los alimentos cultivados son almacenados, la cría del ganado produce leche y carne para la alimentación humana, existe indicios de organizaciones sociales y su estructura, por lo que se usa el servicio de miles de personas en la ejecución de proyectos de enorme alcance.

Edad antigua (3000 a.C.-476)

Vargas y Aldana (2007), mencionan que en la sociedad aparecen formas de satisfacer las necesidades de educación, seguridad, protección, cultura, como fundamento de la interrelación del

servicio. Establecimiento de las relaciones humanas y mercados de trueque. Existen estructuras de calidad y servicio, estandarización de procesos, reglas para la toma de decisiones basadas en la orientación a procesos, uso de control escrito y testimonial, y, bases para la construcción de las celdas de trabajo.

Edad media (477-1453)

Señalan las autoras que nuevos esquemas de productividad y tecnología, hubo desarrollo del sector de la educación, del cliente a partir de la comercialización, aparición del sector de la hotelería con prestación de servicios de alimentos, hubo desarrollo del sector transporte, en especial el marítimo y el terrestre.

Edad moderna (1454-1789)

Existen nuevas formas culturales, aluden Vargas y Aldana (2007), hubo desarrollo de la industria y el comercio, desarrollo de la cultura habiendo más bibliotecas, teatros y escuelas, hay conocimiento de nuevas ideas filosóficas sociales y políticas, crece las poblaciones urbanas, calidad en la comunicación masiva, existió desarrollo jurídico.

Edad contemporánea (1790-1946)

Refieren los autores que existió aumento de la productividad y por ende de la calidad, se desarrolló el sector de alimentos a partir de la investigación, en el de salud se consume productos saludables por su conservación, aparición de un imperio del entretenimiento y uso de controles estadísticos de procesos.

Edad actual (1947 – hasta nuestros días)

Vargas y Aldana (2007), dicen que se creó las normas ISO, aparición del concepto de desarrollo humano, desde la visión de las necesidades humanas con un enfoque integral, se desarrolló la tecnología y servicios de salud, se crearon círculos de calidad, gestión en calidad y servicio, mejora continua, servicios públicos.

DIMENSIONES

1. Confiabilidad

Cita Zeithaml et al. (2009), que se define como la capacidad para realizar el servicio prometido en forma precisa y segura.

Declaran Zeithaml et al. (2009), que la confiabilidad ha mostrado en forma coherente, de las cinco dimensiones, ser la más importante con respecto a las percepciones de la calidad del servicio entre los clientes. También comenta que la confiabilidad significa, en su sentido más amplio, que la organización cumple sus promesas, por ejemplo promesas sobre entrega, el solucionar un problema, suministrar un servicio y al fijar precios; en particular sus promesas sobre los atributos centrales del servicio y sobre los resultados del servicio.

Cabe mencionar, que Zeithaml et al. (2009), aclaran que todas las organizaciones deben estar conscientes de las expectativas del usuario o cliente respecto de la confiabilidad, porque si no proporcionan el servicio central que los usuarios piensan que están obteniendo, fracasan con sus clientes en la forma más inmediata.

Aplicado esta definición a la investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal con la habilidad para brindar el servicio prometido a los usuarios de modo preciso y fiable.

2. Sensibilidad

Según lo señalado por Zeithaml et al. (2009), mencionan que es la aptitud de ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio diligente.

Zeithaml et al. (2009), narran que esta dimensión resalta la prontitud y atención al tratar las inquietudes de los clientes, por ejemplo, al tratar las solicitudes, quejas, problemas, preguntas del cliente.

Asimismo, comentan Zeithaml et al. (2009), que la sensibilidad se comunica al cliente por la cantidad de tiempo de espera para asistirlo, las respuestas a las preguntas o la atención a los problemas suscitados.

Indican Zeithaml et al. (2009), que las organizaciones o empresas deben de ver el proceso de entrega del servicio así como el manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde el punto de vista de la organización o empresa. Los estándares para la prontitud y velocidad que tiene la compañía sobre los requerimientos del proceso interno pueden ser diferentes de los requerimientos del cliente para la prontitud y velocidad.

Sugiere que las empresas requieren departamentos de servicio al cliente bien dotado de personal.

Sobre este concepto realizado por el autor se aplica a la presente investigación, debido a que la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal con disposición y voluntad para ayudar en el servicio que brinda al usuario de manera rápida.

3. Seguridad

Como refieren Zeithaml et al. (2009), es el conocimiento y la cortesía del personal, así como la capacidad de la institución y de su personal para inspirar en el usuario confianza y credibilidad.

Según Zeithaml et al. (2009), esta dimensión probablemente es más importante cuando el cliente percibe al servicio como de alto riesgo o servicios que se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar sus resultados.

Los autores citados mencionan que la organización o empresa busca formar credibilidad y lealtad, confianza entre personas de contacto y clientes individuales.

Aplicando el concepto de Zeithaml et al. (2009) en la investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal con conocimiento, mostrando cortesía e inspirando confianza para ayudar al usuario en el servicio que brinda.

4. Empatía

Según lo citado por Zeithaml et al. (2009), comentan que es la atención personalizada que la institución brinda a sus usuarios. Para Zeithaml et al. (2009), la esencia de la empatía es transmitir que los clientes son especiales, únicos y que se entienden sus necesidades, debido a que los clientes desean sentirse importantes y comprendidos para las organizaciones que les otorga servicio.

Aplicando esta definición a la investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal que brinda atención individualizada y comprende las necesidades de los usuarios.

Resalta que aun cuando las compañías más grandes tienen más recursos que las compañías chicas, éstas se perciben como más informadas sobre necesidades e inquietudes específicos de los clientes debido a que ofrecen los servicios de una manera más personalizada.

5. Tangibles

Como especifica en el libro citado Zeithaml et al. (2009), que es el aspecto de las instalaciones físicas, del personal, del equipo y de los materiales de comunicación que utiliza la institución.

Zeithaml et al. (2009), comentan que las representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes usan para evaluar la calidad del servicio. Además, citan Zeithaml et al. (2009), que los tangibles con continuidad los usan las compañías de servicio a fin de mejorar su

imagen, señalar calidad a los clientes y proporcionar continuidad; asimismo la mayoría de las compañías crean una estrategia de calidad del servicio para la empresa, combinando los tangibles con otra dimensión.

Aplicando el concepto de Zeithaml et al. (2009) en la presente investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con un ambiente físico fuera de la sede del MINJUS donde brinda el servicio a los usuarios, así como folletos como materiales de comunicación.

Cabe indicar que para la investigación se ha escogido la definición de Zeithaml et al. (2009), por su teoría y práctico que es.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ADMINISTRACIÓN. Proceso que logró las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma.

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD. Conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos tales como Planeación de la calidad, el Control de Calidad, Aseguramiento de la

Calidad y el Mejoramiento de la Calidad dentro del marco del Sistema de Calidad.

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. (Total Quality Management- TQM). Visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios. Esta comienza en la alta dirección de la empresa y asigna responsabilidades, tales como el control estadístico de procesos (SPC), grupos de acción correctiva, análisis causa-efecto y metodologías para la solución de problemas, entre otros.

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS: El desarrollo de los recursos humanos se describió de diferentes formas, a saber: Capacitación: un esfuerzo planeado y sistemático para desarrollar o modificar conocimientos y habilidades mediante el aprendizaje. Usualmente es un término del sector privado que significa toda actividad en una organización orientada hacia el desarrollo, educación y capacitación de los empleados; y “Desarrollo”, “fortalecimiento” y “aumento” de las capacidades: Términos “vagos” que son cada vez más utilizados por los gobiernos, los donantes y las ONGs para describir las actividades (por ejemplo, talleres, intercambio de información y capacitación) y no un enfoque para desarrollar trabajo. (Ver la definición de desarrollo de capacidades arriba.).

EL TALLER: Es probablemente el método más común para facilitar el desarrollo de la capacidad. Es un evento planeado que implica estadías residenciales, un calendario o formato acordado, actividades

participativas, acciones registradas y la publicación de un informe del taller. Cubre una gran variedad de propósitos que van desde la consulta y la defensa o promoción, hasta el desarrollo de productos específicos (por ejemplo, políticas, material de capacitación y directrices para el desarrollo de las capacidades).

EL ENTRENAMIENTO: Es usualmente un evento único que se realiza sobre un tema o tópico relacionado con el trabajo, por ejemplo, “asuntos de género”, “el trabajo con los pobres”, pero tiende a ser muy técnico.

LAS HERRAMIENTAS: son publicaciones para el estudio personal y juegos de materiales. Vienen en papel (en un cartapacio con ganchos o algo similar), por Internet o en CD. Son flexibles.

CURSOS: suele ser una serie de sesiones fuera del lugar de trabajo conducido por instituciones de capacitación académica o reconocida. Pueden ser hechos a la medida e incluyen aprendizaje de postgrado (Diploma o Maestría MSc).

EL APRENDIZAJE A DISTANCIA: un sistema de entrega instructivo que conecta a los estudiantes con recursos educativos. Este tipo de aprendizaje provee acceso educativo a estudiantes que no están inscritos en instituciones educativas. Los estudiantes trabajan mediante la lectura de material, videos y textos. Entregan tareas al tutor por correo electrónico o correo postal.

LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS: conciernen un tipo de desarrollo que se concentra en la gente y no es jerárquico, en el que el sentido de identificación es el objetivo central. Suelen ser una serie de actividades

planificadas y basadas en las herramientas que están orientadas hacia los usuarios de los servicios o los actores del proyecto. Pueden estar vinculados con el ciclo del proyecto o ser utilizados en apreciaciones, monitoreo y evaluaciones iniciales. Algunos formatos conocidos incluyen la:

- ✓ Evaluación de Participación Rural (Participatory Rural Appraisal – PRA)
- ✓ Enfoque Participativo en favor de la Higiene y la Transformación del Saneamiento (Participatory Hygiene and Sanitation Transformation – PHAST);
- ✓ Promoción del Papel de la Mujer en el Abastecimiento de Agua y el Saneamiento Ambiental (Promotion of the Role of Women in Water and Environmental Sanitation Services – PROWESS);
- ✓ Visualización en los Procesos Participativos (Visualisation in Participatory Processes – VIPP).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo aplicada no experimental porque está orientada a solucionar problemas relacionado directamente con la Gestión por Competencias con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

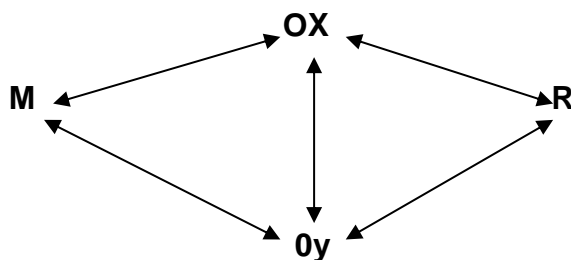
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Deductivo. Este procedimiento nos permitió que partir de principios generales para explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico, analizado las informaciones sobre la Gestión por Competencias con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

El Método Inductivo. Para explicar cómo la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

3.3 DISEÑO

Se caracteriza el proyecto por que utilizara el diseño correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



M = Muestra de la población

O = observaciones o mediciones a obtener en cada una de las variables (X e Y)

R = Correlación entre ambas variables

X, Y = Representan las variables de investigación

3.4 COBERTURA DEL ESTUDIO

- **POBLACIÓN**

Para fines del trabajo de investigación se consideró la población de la siguiente manera:

CUADRO N° 01

CATEGORIAS	SUBTOTAL
Personal Administrativo Nombrados	192
Personal Administrativo Contratados	39
Personal Administrativo Cas	92
Promedio de alumnos usuarios semanal mensual del servicios administrativos	800
TOTAL	1123

Fuente : Unidad de procesos académicos - UNHEVAL

Elaboración: Propia

- **MUESTRA**

Para determinar la muestra del trabajo de investigación se consideró la siguiente formula:

$$N/4 = n$$

CUADRO N° 02

CATEGORIAS	SUBTOTAL
Personal Administrativo Nombrados	48
Personal Administrativo Contratados	10
Personal Administrativo Cas	23
Promedio de alumnos usuarios semanal mensual del servicios administrativos	200
TOTAL	281

Fuente : Unidad de procesos académicos - UNHEVAL

Elaboración : Propia

3.5 FUENTES TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

3.5.1 FUENTES, TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

De recopilación y análisis documental, para obtener información de primera línea sobre los temas Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

- **De Codificación de datos.**

A través de tablas estadísticas por conteo relacionado a los indicadores Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

- **Estadísticas y gráficas.**

Se utilizó la estadística descriptiva para los gráficos, tablas , etc, de igual manera la estadística inferencia, para la prueba de hipótesis en relación a la Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

- **Las conclusiones.**

Las conclusiones están en función a los resultados obtenidos, fundamentalmente según sus objetivos planteados de la Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

3.5.2 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó rigurosamente los siguientes instrumentos:

- **El Fichaje** (de lectura, de expedientes, resumen, etc.). Nos permito recabar, fichas asuntos, relacionado directamente a la Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.
- **El Cuestionario.** Se aplicó una encuesta para evaluar los indicadores que están relacionados con la Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

3.6 PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de datos y la determinación de muestras se aplicó el método del muestreo aleatorio simple, donde la selección de cada componente de la población tiene la misma oportunidad de ser seleccionado.

Análisis e Interpretación de Datos.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos como la encuesta, se realizó el conteo y el análisis respectivo a través de la estadística descriptiva, considerando la frecuencia y el porcentaje; así mismo la interpretación utilizando las tablas y gráficos que arrojen los resultados, a través de las siguientes secuencias.

- Se determinó la naturaleza de análisis para cada conjunto de datos.
- Se seleccionó y describió las técnicas específicas para el análisis descriptivo de los datos.

3.7 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Indiferencia por parte de los funcionarios y trabajadores de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Pregunta N° 1

- ❖ *¿Describeme el nivel de calidad de la gestión por competencias respecto a la calidad de servicios administrativos de carácter académico de la UNHEVAL?*

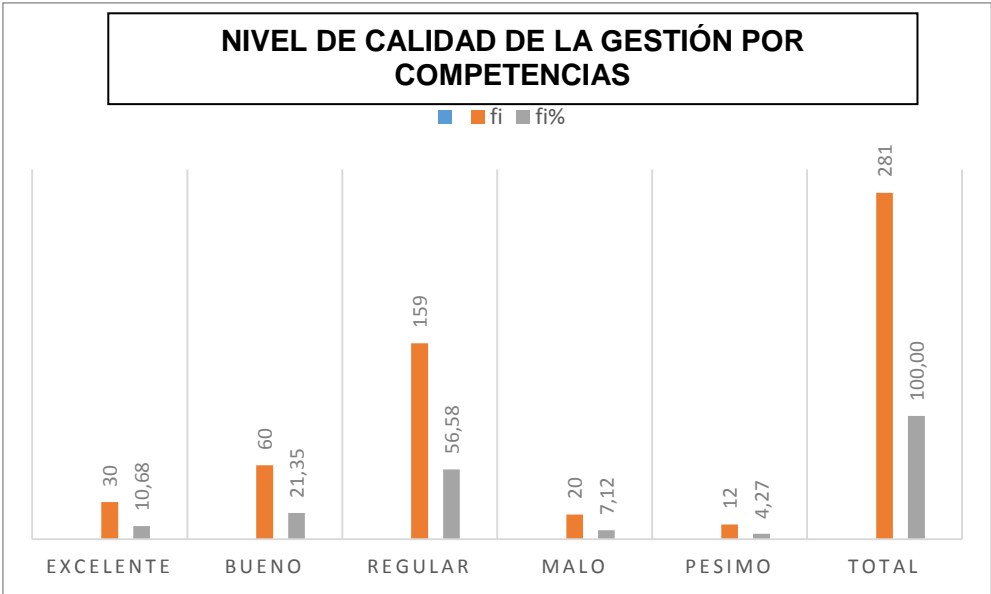
CUADRO N° 1

NIVEL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	30	10.68
Bueno	60	21.35
Regular	159	56.58
Malo	20	7.12
Pésimo	12	4.27
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN : Propia

GRÁFICO N° 1



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN : Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 1 se muestra que 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán que representan el 88% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 34 encuestados restante, que representa el 12% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. La gestión por competencias es un modelo en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo favoreciendo el desarrollo de nuevas capacidades para el crecimiento personal de los empleados. En cada puesto, hay algunas personas que tienen un desempeño más efectivo que otras.

Pregunta N° 2

- ❖ ¿Califiqué el nivel de especialización de área del personal administrativo de la UNHEVAL?

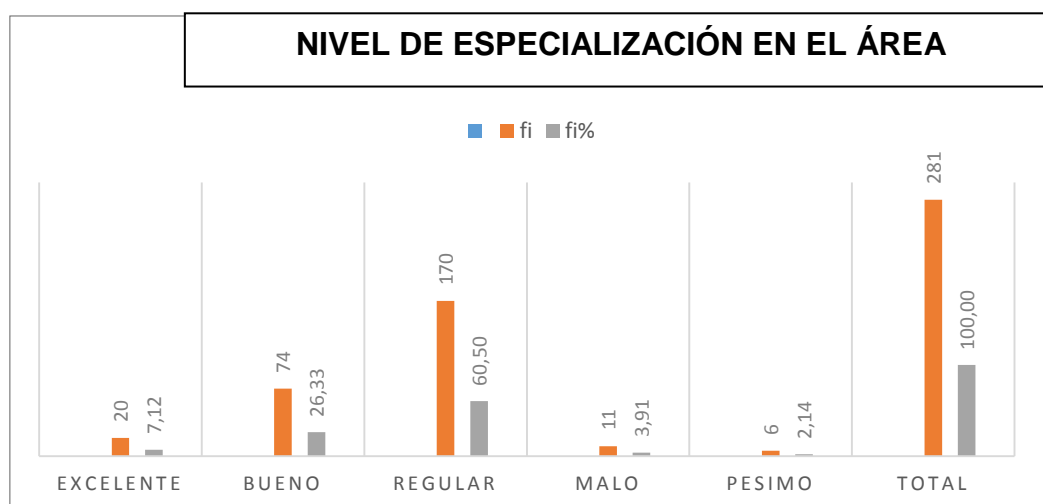
CUADRO N° 2

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN EN EL ÁREA		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	20	7.12
Bueno	74	26.33
Regular	170	60.50
Malo	11	3.91
Pésimo	6	2.14
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 2



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 2 se muestra que , 281 encuestados de Universidad Nacional “Hermilio Valdizán que representan el 94% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de especialización en el área permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 17 encuestados restantes, que representa el 6% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de especialización en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. La especialización en el área en un elemento protagonista de vital importancia para asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los negocios y empresas.

Pregunta N° 3

❖ ¿Califiqué el nivel de conocimiento en el área que usted labora?

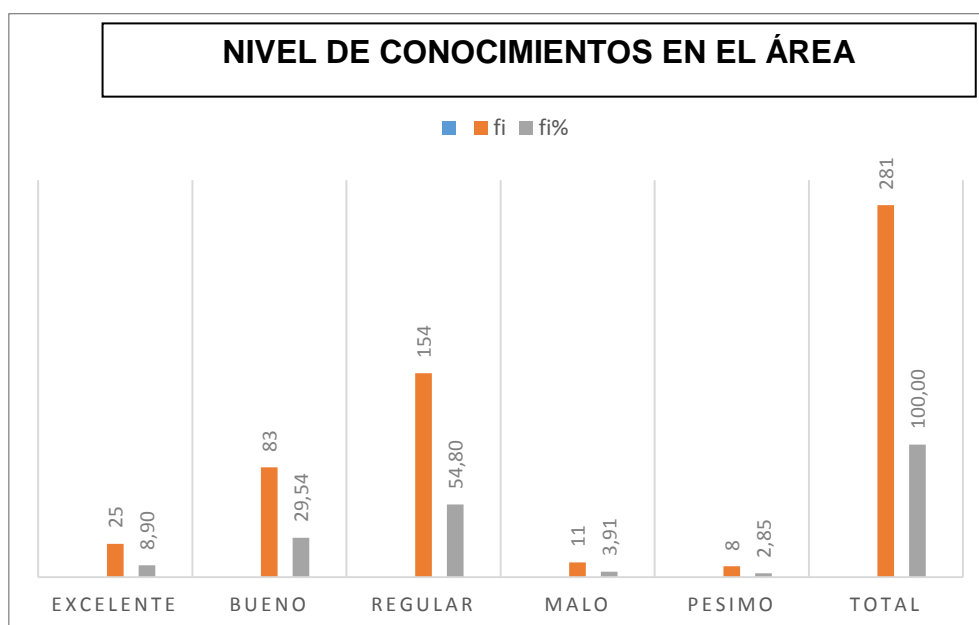
CUADRO N° 3

NIVEL DE CONOCIMIENTOS EN EL ÁREA		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	25	8.90
Bueno	83	29.54
Regular	154	54.80
Malo	11	3.91
Pésimo	8	2.85
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 3



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 3 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de conocimientos en el área permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 20 encuestados restantes que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de conocimientos en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 4

- ❖ ¿Describe el nivel, de desarrollo de aptitudes de la personas en tu entorno laboral?

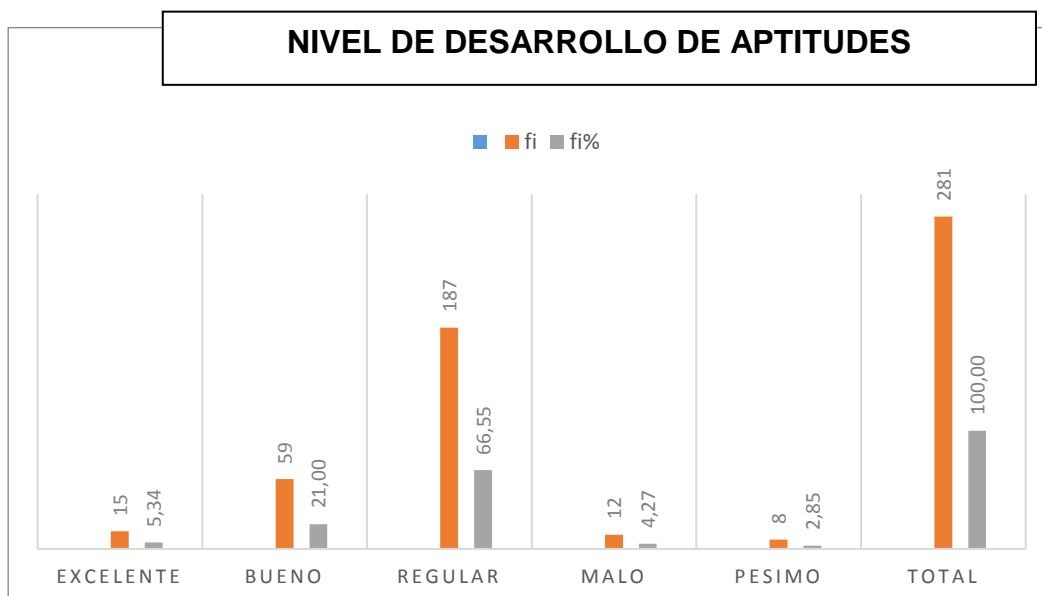
CUADRO N° 4

NIVEL DE DESARROLLO DE APTITUDES		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	15	5.34
Bueno	59	21
Regular	187	66.55
Malo	12	4.27
Pésimo	8	2.85
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 4



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 4 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 20 encuestados restantes que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 5

- ❖ ¿Describe el nivel de desarrollo del trabajo en equipo en tu entorno laboral?

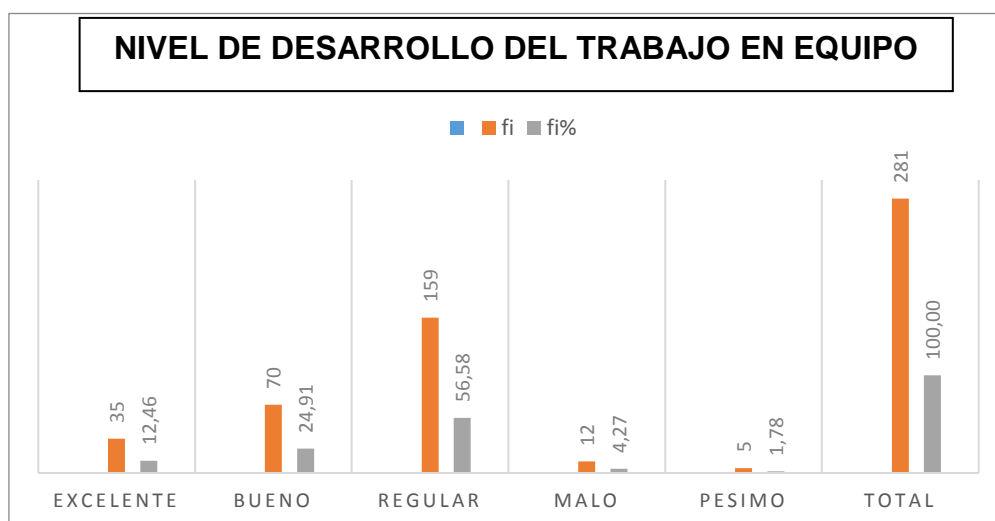
CUADRO N° 5

NIVEL DE DESARROLLO DEL TRABAJO EN EQUIPO		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	35	12.46
Bueno	70	24.91
Regular	159	56.58
Malo	12	4.27
Pésimo	5	1.78
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 5



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 5 se muestra que , 281 encuestados de Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 94% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de desarrollo del trabajo en equipo si permite una buena calidad de servicio al ciudadano; mientras que los 17 encuestados restantes que representa el 6% de la muestra, se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de desarrollo de trabajo en equipo no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 6

- ❖ *¿Califiqué el nivel de competencia profesional dentro de su entorno laboral?*

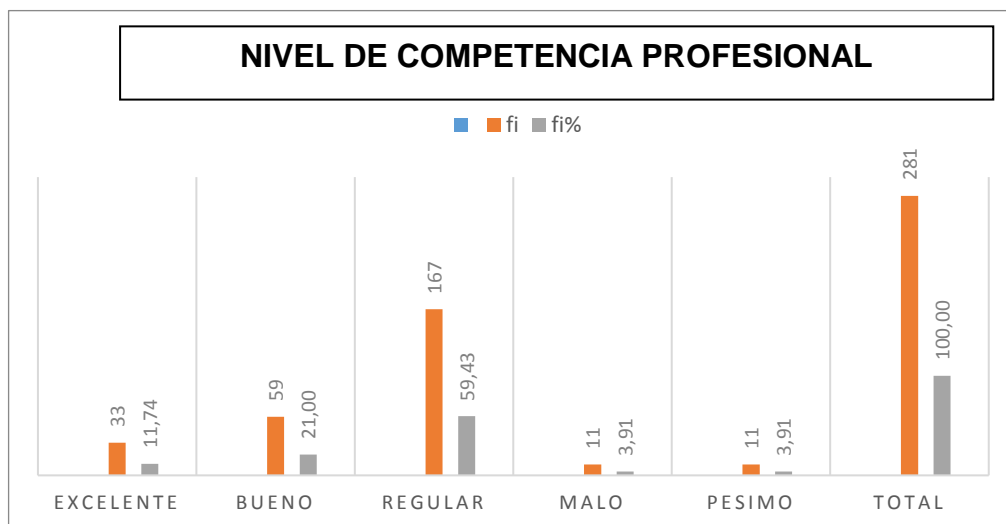
CUADRO N° 6

NIVEL DE COMPETENCIA PROFESIONAL		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	33	11.74
Bueno	59	21
Regular	167	59.43
Malo	11	3.91
Pésimo	11	3.91
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 6



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro n° 6 se muestra que, 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 92% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de competencia profesional si permite una buena calidad de servicio, mientras que los 22 encuestados restantes que representa el 8% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de competencia profesional no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 7

- ❖ ¿Evalué el nivel de sensibilidad del personal respecto a la calidad de servicio?

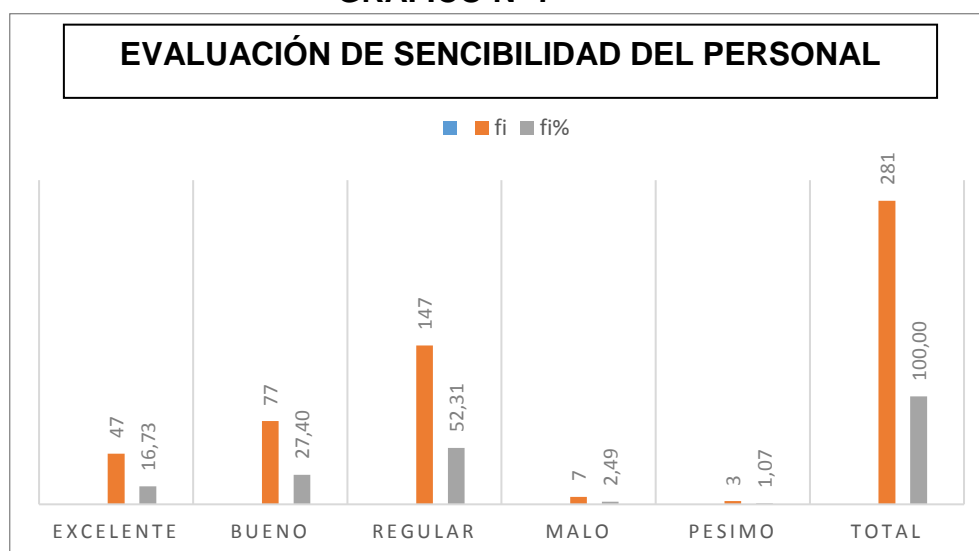
CUADRO N° 7

EVALUACIÓN DE SENCIBILIDAD DEL PERSONAL		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	47	16.73
Bueno	77	27.40
Regular	147	52.31
Malo	7	2.49
Pésimo	3	1.07
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 7



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 7 se muestra que, 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 96% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que evaluación de sensibilidad del personal permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 11 encuestados restantes que representa el 4% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que evaluación de sensibilidad del personal no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 8

- ❖ ¿Califiqué el cumplimiento del grado de resultados del servicio que presta la UNHEVAL?

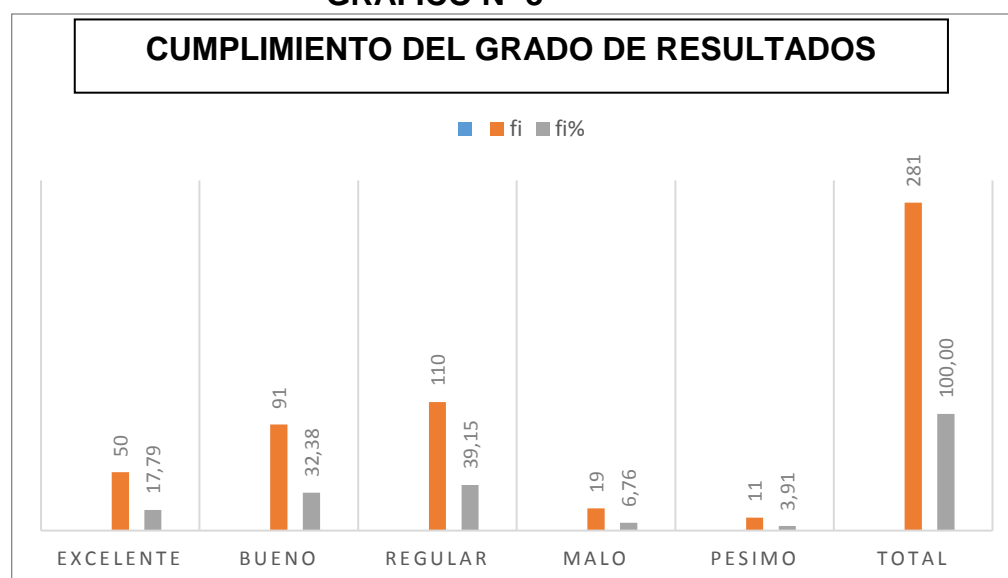
CUADRO N° 8

CUMPLIMIENTO DEL GRADO DE RESULTADOS		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	50	17.79
Bueno	91	32.38
Regular	110	39.15
Malo	19	6.76
Pésimo	11	3.91
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 8



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 8 se muestra que, 281 encuestado de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" que representan el 89% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el cumplimiento del grado de resultados permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 31 encuestados restantes que representa el 11% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el cumplimiento de grado de resultados no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 9

❖ ¿describe el cumplimiento de eficiencia del servicio que presta la UNHEVAL?

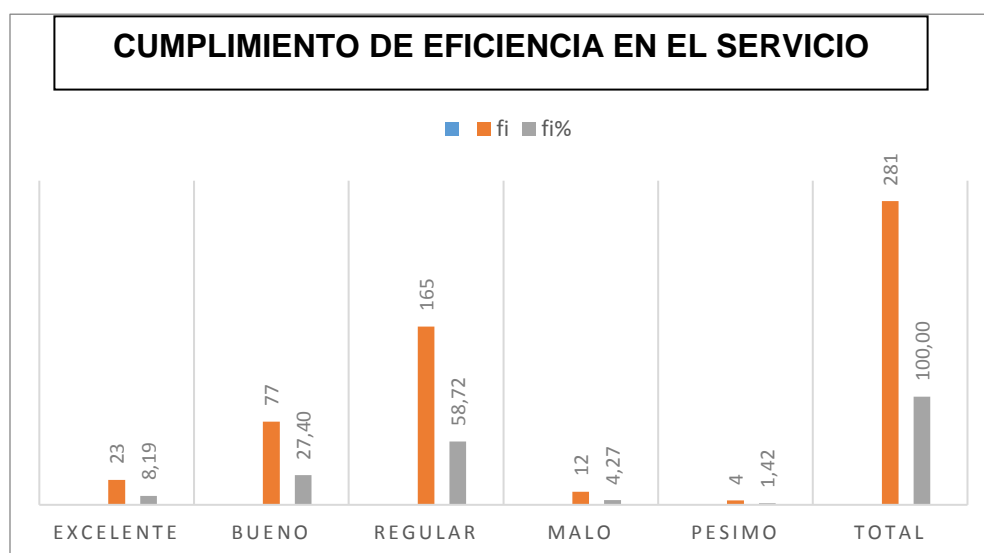
CUADRO N° 9

CUMPLIMIENTO DE EFICIENCIA EN EL SERVICIO		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	23	8.19
Bueno	77	27.40
Regular	165	58.72
Malo	12	4.27
Pésimo	4	1.42
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 9



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 9 se muestra que , 281 encuestados de Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 89% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el cumplimiento de eficiencia del servicio prestado permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 17 encuestados restantes del total que representa el 6% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el cumplimiento de eficiencia del servicio no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 10

❖ *¿Cómo califica usted la calidad de trabajo dentro de su entorno laboral?*

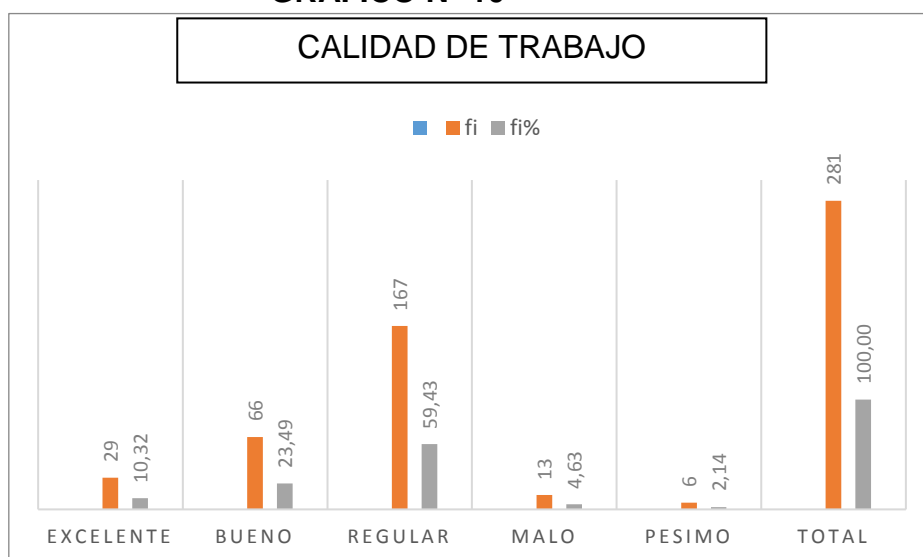
CUADRO N° 10

CALIDAD DE TRABAJO		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	29	10.32
Bueno	66	23.49
Regular	167	59.43
Malo	13	4.63
Pésimo	6	2.14
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 10



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 10 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que la calidad de trabajo dentro de su entorno laboral permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 20 encuestados restantes que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que la calidad de trabajo dentro de su entorno laboral no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 11

- ❖ ¿Califiqué el nivel de empatía con relación a la calidad de servicio que presta la UNHEVAL?

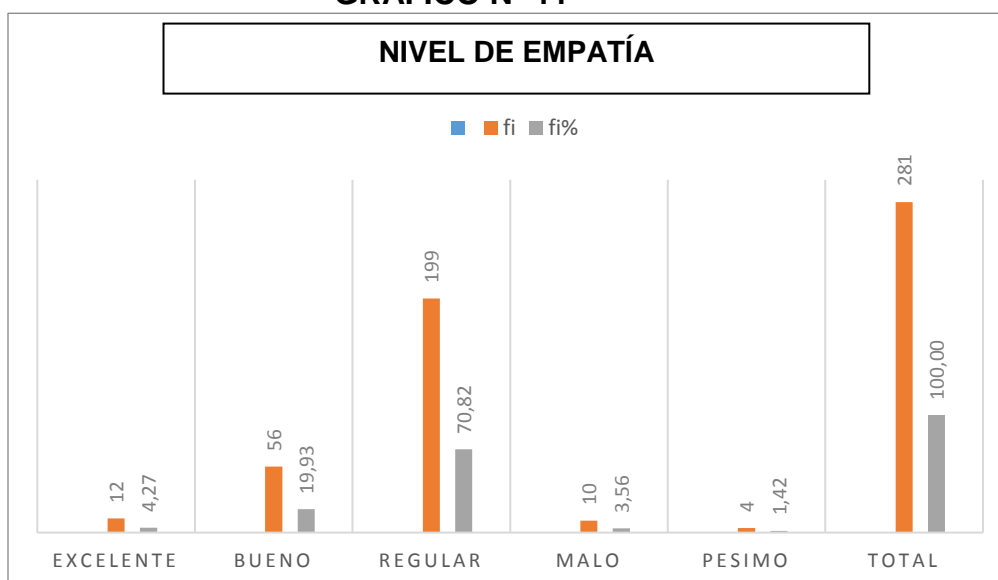
CUADRO N° 11

NIVEL DE EMPATÍA		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	12	4.27
Bueno	56	19.93
Regular	199	70.82
Malo	10	3.56
Pésimo	4	1.42
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 11



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 11 se muestra que, 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 95% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de empatía permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 14 encuestados restantes del total que representa el 5% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de empatía no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 12

- ❖ ¿Cómo califica usted el equipamiento moderno implementado en las instalaciones de la UNHEVAL?

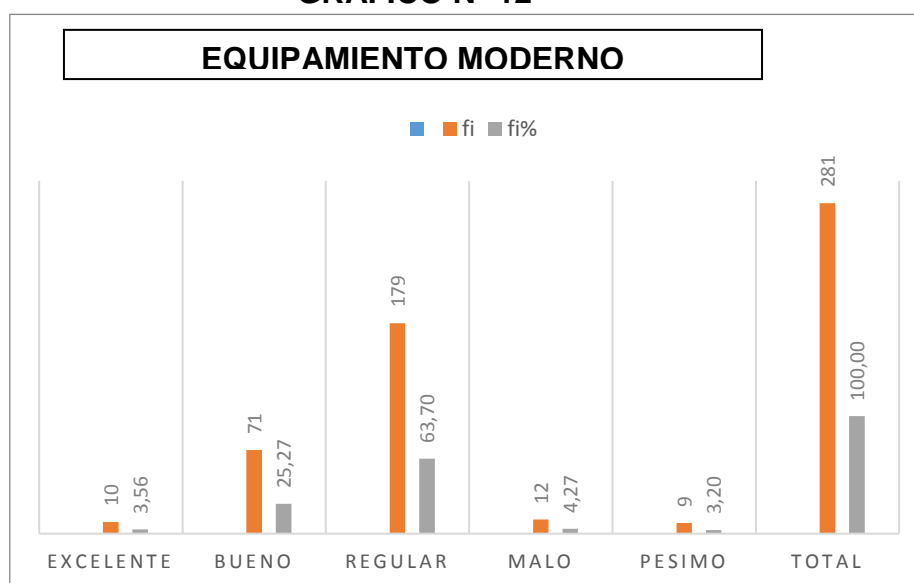
CUADRO N° 12

EQUIPAMIENTO MODERNO		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	10	3.56
Bueno	71	25.27
Regular	179	63.70
Malo	12	4.27
Pésimo	9	3.20
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 12



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 12 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 92% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el equipamiento moderno de la UNHEVAL permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 22 encuestados restantes del total que representa

el 8% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el equipamiento moderno de la UNHEVAL en las área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. Esta gestión debe asegurar que los bienes y servicios generen impactos positivos para el ciudadano, en función de los recursos disponibles sobre todo en el tiempo requerido a si satisfacer las necesidades del ciudadano. La modernización en infraestructura es un factor central en el desarrollo económico y social de cada nación ya que, facilita el funcionamiento eficaz de los trabajadores .Por ello se debe estar pendiente sobre las mejoras de la infraestructura interna y externa.

Pregunta N° 13

- ❖ ¿Califique usted el nivel de liderazgo en la dirección del personal para el cumplimiento de metas de su área?

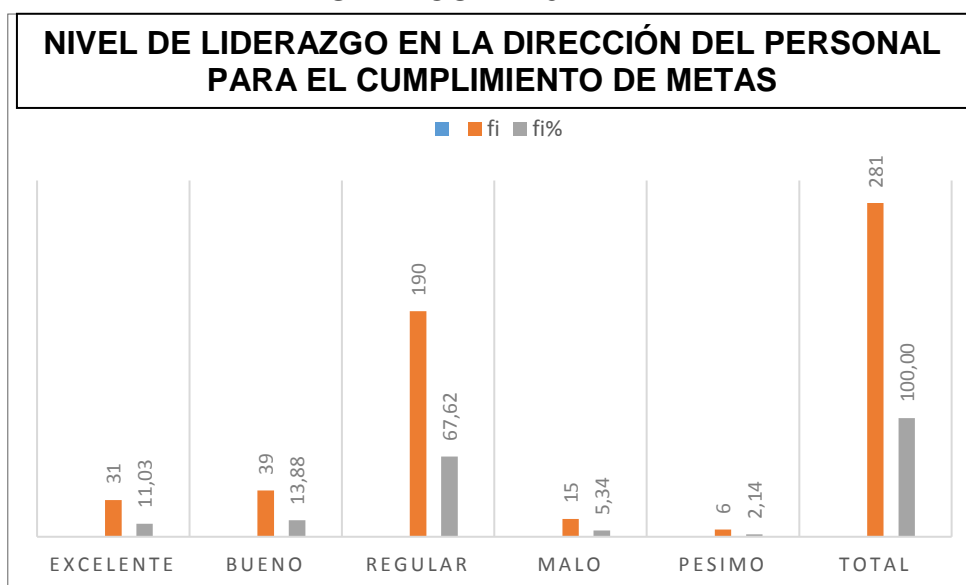
CUADRO N° 13

NIVEL DE LIDERAZGO EN LA DIRECCIÓN DEL PERSONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	31	11.03
Bueno	39	13.88
Regular	190	67.62
Malo	15	5.34
Pésimo	6	2.14
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 13



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 13 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que los niveles de liderazgo en la dirección del personal para que estos puedan cumplir sus metas permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 20 encuestados restantes del total que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que los niveles de liderazgo en la dirección del personal los no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Pregunta N° 14

- ❖ *¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias dentro del área que usted labora?*

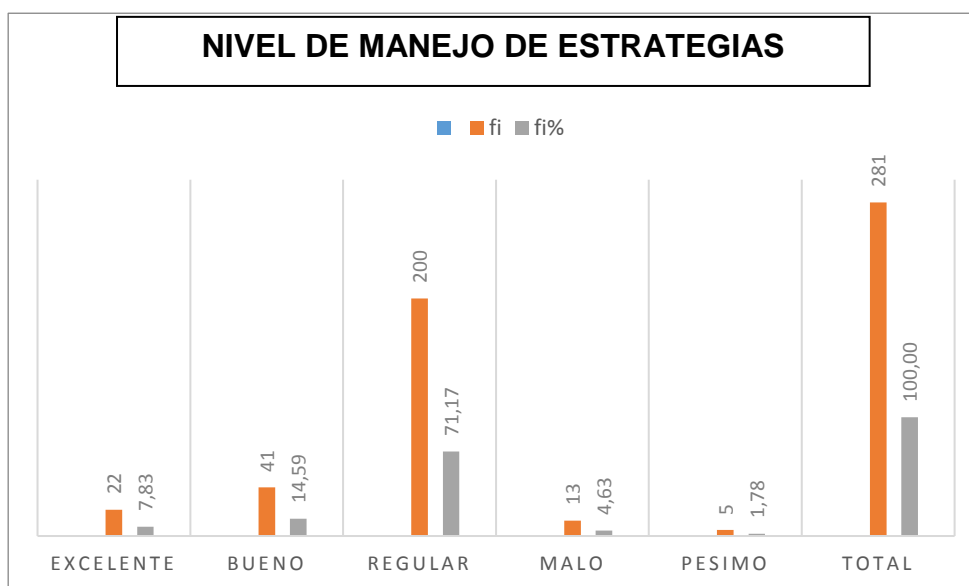
CUADRO N° 14

NIVEL DE MANEJO DE ESTRATEGIAS		
Escala Valorativa	Fi	Fi%
Excelente	22	7.83
Bueno	41	14.59
Regular	200	71.17
Malo	13	4.63
Pésimo	5	1.78
TOTAL	281	100%

FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 14



FUENTE : Encuesta Aplicada

ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 14 se muestra que , 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 94% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de manejo de estrategias permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 17 encuestados restantes del total que representa el 6% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el de manejo de estrategias no permite la calidad de servicio al ciudadano.

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

TITO LEONARDO, Pedro Leonardo. “Gestión por Competencias y Productividad Laboral en empresas de confección de calzados de Lima Metropolitana”.UNMSM (2012). Trabajo final de tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, el Tesista llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados de la investigación demuestran que si es factible implementar la gestión en la empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. Llegamos a esa conclusión después de haber demostrado estadísticamente la validez de la hipótesis planteadas en la investigación, y haber analizado la abundante información generada con las tres encuestas (1ra: pre test, antes de la capacitación, 2da: post test, después de la capacitación y 3ra: de impacto, luego que transcurriera 90 días aproximadamente, para conocer la viabilidad de la aplicación del modelo). Desde el punto de vista cualitativo, los resultados obtenidos con las entrevistas en profundidad a 5 líderes del sector y las observaciones que acompañaron en cada una de los talleres encuestados, nos ratifican nuestras premisas planteadas en la investigación.

GÓMEZ BLANCO Camila Marcela; MENDOZA MERCADO Lucy Katherine “Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S.” Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas (Cartagena- 2013). Proyecto de Investigación para optar el título profesional de Administradora de Empresas, las Tesistas llegaron a las siguientes conclusiones: El modelo de competencias de talento humano es susceptible de ser aplicado en el área administrativa y a futuro

en el área académica de la institución y debido a la interrelación que mantienen entre sí dichas actividades, los beneficios que reporta el modelo al ser aplicado en algunos de los subsistemas de la administración, se agrega a los otros subsistemas y se forma una especie de cadena de beneficios entre ellos.

En la Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adm. Karol Moore Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel Vega Méndez, el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

Frente a los planteamientos anteriores personalmente competencia constituye los conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen el correcto desempeño del trabajo y que la Organización pretende

desarrollar y/o reconocer entre sus empleados de cara a la consecución de los objetivos empresariales.

Por otro lado la gestión del talento es gerenciar a individuos de alto valor o muy capaces, mientras que, para otros, es cómo se maneja el talento en general - es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado.

Por otra parte la calidad de servicio, en el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell et al., 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Finalmente como cualidades intrínsecas del producto o servicio en cuestión. Paralelamente Calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida.

La presente investigación por otra parte ha obtenido los siguientes resultados de una muestra de 281 encuestados de la Universidad

Nacional “Hermilio Valdizán que representan el 88% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 34 encuestados restante, que representa el 12% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

Concluyo que la gestión por competencias es un modelo en el que se evalúan las competencias personales específicas para cada puesto de trabajo favoreciendo el desarrollo de nuevas capacidades para el crecimiento personal de los empleados. En cada puesto, hay algunas personas que tienen un desempeño más efectivo que otras.

Finalmente, el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el grado de innovación tecnológica permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 20 encuestados restantes del total que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el grado de innovación tecnológica en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

CONCLUSIONES

- 1. Con el objetivo general:** Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Se muestra que 281 encuestados de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” que representan el 88% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 34 encuestados restante, que representa el 12% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de calidad de la gestión por competencias no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. Lo cual se relaciona directamente en el sentido que el 87% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el grado de afecto en el desempeño laboral permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 37 encuestados restantes del total que representa el 13% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el conocimiento en el grado de afecto en el desempeño laboral no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.
- 2. Con el objetivo específico N° 01:** Identificar las características de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se concluye en el cuadro N° 3, el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de conocimientos en el área permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 20 encuestados restantes que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de conocimientos en el área no permite una buena calidad de servicio al

ciudadano. De igual manera el 93% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 20 encuestados restantes que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el nivel de desarrollo de aptitudes en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano. Por otro lado el 91% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de practica de actitudes si permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que 25 encuestados restantes del total que representa el 7% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que nivel de practica de actitudes el nivel de eficiencia laboral no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

3. **Con el objetivo específico 02:** Determinar los niveles de la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Se concluye en el cuadro N° 18 se muestra que el 90% de la muestra en una escala valorativa entre excelente, bueno y regular manifestaron que el nivel de seguridad laboral permite una buena calidad de servicio al ciudadano, mientras que los 28 encuestados restantes que representa el 10% de la muestra que se da entre lo malo y pésimo manifestaron que el concurriendo el nivel de seguridad laboral en el área no permite una buena calidad de servicio al ciudadano.

4. **Con el objetivo específico 03:** Proponer un modelo de Gestión por Competencias para optimizar la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

SUGERENCIAS

1. La Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en un proceso de reforma del estado orientado a servicios al ciudadano implementar Sistemas de Gestión por Competencias que permitan optimizar la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico.
2. La Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, desarrollar programas de motivación que permitan a los servidores una formación continua en protocolos de servicios al ciudadano.
3. La Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, en su proceso de acreditación y licenciamiento continuar con el fortalecimiento de la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico, mediante servicios con valor agregado como es de afecto y respeto al ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA

ALLES Martha (2013). Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°. Editorial: Granica.

BOTINAS, Elena (2011). Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. , Editorial Universitaria Ramón Areces.

FERNANDEZ LOPEZ, Javier (2005). Gestión por Competencias: Un Modelo Estratégico para la Dirección de Recursos Humanos. Editorial PEARSON.

CHIAVENATO,I. (2002). Gestión del Talento Humano: El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.

COMPLEMENTARIA

Diener, Ed. (1999). Introduction to the special section on the structure of emotion.

Freedman, J. and Blasse, K. (2005, January 6). Emotional intelligence with Daniel.

Goleman. [Interview to Dr. Daniel Goleman] .[Documento en Linea]. Disponible: <http://6seconds.org/modules/php%3news>.

Friedman, B.; Hatch, J. y Walker, D. (2000). Atraer, gestionar y retener el capital humano. Barcelona: Ediciones Paídos.

Gardié, Omar. (1997). Cerebro Total y estilos de pensamiento venezolano: la creatividad desperdiciada. Investigación y Postgrado.

Gardié, Omar. (2001, Octubre). Cerebro total, enfoque holístico - creativo de la educación y reingeniería mental. Ponencia presentada en el Segundo Encuentro Internacional de Creatividad y Educación, Valencia.

Gardié, Omar. (2004, Octubre). Capital Humano Integral. Ponencia presentada en el Tercer Encuentro de Creatividad. Caracas.

Gardner, H. (1995). Inteligencias múltiples. Buenos Aires: Ediciones Paidós.

Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Bogotá: Javier Vergara Editor. S.A.

Goleman, D. (1998). La inteligencia emocional en la empresa. Argentina: Ediciones Vergara, S.A.

Kliksberg, B. (2001). El capital social. Venezuela: Editorial Texto, C.A.

MacLean, Paul. (1979). A mind of tree minds. Educating the triune brain by Chall and Mirshy, University of Chicago Press, USA.

Gardner H. (1997). Estructuras de la Mente, La Teoría de las Inteligencias Múltiples. México: Fondo de Cultura Económica.

INTERNET

- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/gesporcomp.htm>
- [http://www.eoi.es/wiki/index.php/Conceptos, principios y objetivos de un Modelo de Gesti%C3%B3n por Competencias en Recursos humanos](http://www.eoi.es/wiki/index.php/Conceptos,_principios_y_objetivos_de_un_Modelo_de_Gesti%C3%B3n_por_Competiciones_en_Recursos_humanos)
- www.gestiondelconocimiento.com.

ANEXOS

ANEXO N° 1**INSTRUMENTOS****CUESTIONARIO**

Cuestionario dirigido a los usuarios y trabajadores administrativos de la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO. Objetivos recoger información sobre la gestión por competencias y su relación con la calidad de servicios administrativos de carácter académico.

- 1. *¿Describeme el nivel de calidad de la gestión por competencias respecto a la calidad de servicios administrativos de carácter académico de la UNHEVAL?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 2. *¿Califiqué el nivel de especialización de área del personal administrativo de la UNHEVAL?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 3. *¿Califiqué el nivel de conocimiento en el área que usted labora?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 4. *¿Describa el nivel, de desarrollo de aptitudes de la personas en tu entorno laboral?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 5. *¿Describa el nivel de desarrollo del trabajo en equipo en tu entorno laboral?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 6. *¿Califiqué el nivel de competencia profesional dentro de su entorno laboral?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo
- 7. *¿Evalué el nivel de sensibilidad del personal respecto a la calidad de servicio?***
A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

8. *¿Califique el cumplimiento del grado de resultados del servicio que presta la UNHEVAL?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

9. *¿describa el cumplimiento de eficiencia del servicio que presta la UNHEVAL?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

10. *¿Cómo califica usted la calidad de trabajo dentro de su entorno laboral?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

11. *¿Califique el nivel de empatía con relación a la calidad de servicio que presta la UNHEVAL?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

12. *¿Cómo califica usted el equipamiento moderno implementado en las instalaciones de la UNHEVAL?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

13. *¿Califique usted el nivel de liderazgo en la dirección del personal para el cumplimiento de metas de su área?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

14. *¿Cómo califica usted el nivel de manejo de estrategias dentro del área que usted labora?*

A. Excelente B. Bueno C. Regula D. Malo E. Pésimo

ANEXO N° 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADEMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO AÑO 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿De qué manera la gestión por competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? <p><u>Problemas Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuáles son los niveles de calidad de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? ❖ ¿Cuáles son los niveles de la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? ❖ ¿Cuál es la situación real del nivel de especialización de área en los Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016? 	<p><u>Objetivo General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer de qué manera la Gestión por Competencias se relaciona con la calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. <p><u>Objetivo Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Identificar las características de la Gestión por Competencias en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. ❖ Determinar los niveles de la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. ❖ Proponer un modelo de Gestión por Competencias para optimizar la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco -Año 2016. 	<p><u>Hipótesis General</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La Gestión por Competencias se relaciona significativamente con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. <p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La Gestión por Competencias se encuentra evaluado en escalas superiores a la escala de evaluación normal en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. ❖ Los niveles de Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se encuentran en situaciones muy aceptables. 	<p><u>I. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>De tipo aplicada porque está orientada a solucionar problemas relacionado directamente con la Gestión por Competencias con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.</p> <p><u>II.MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p><u>Método Deductivo.</u> Este procedimiento nos permitió que partir de principios generales para explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico, analizado las informaciones sobre la Gestión por Competencias con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.</p> <p><u>Método Inductivo.</u> Para explicar cómo la Gestión por Competencias se relaciona con la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.</p> <p><u>III.DISEÑO</u></p> <p>Se caracteriza el proyecto por que utilizara el diseño correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra de la población] --> Ox[Ox] M --> Oy[Oy] Ox --> R[R] Oy --> R Ox --- Oy </pre> </div> <p>M = Muestra de la población O = observaciones o mediciones a obtener en cada una de las variables (X e Y) R = Correlación entre ambas variables X, Y = Representan las variables de investigación</p>

ANEXO N° 3: DOCUMENTOS SUSTENTATORIOS



"Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 24 de enero del 2017.

Vistos los documentos que se adjuntan en siete (07) folios;

CONSIDERANDO:

Que, con solicitud en FUT N° 0334307 del 24.ENE.2017, las alumnas NINO SALVADOR Katherin y PONCE LUCAS Imelda Gaby de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, solicitan designación de Asesor para la elaboración del Proyecto de Tesis colectivo y propone al Profesor Dr. REITER LOZANO DÁVILA, quien firma en el documento aceptando tal propuesta;

Que, con la Resolución N° 036-2017-UNHEVAL/FCAT-D de 13.ENE.2017, el Dr. David Martel Zevallos, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; encarga las funciones de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo al Profesor Dr. Reiter Lozano Dávila, desde el 16 hasta 31 de enero del 2017 para atender el despacho;

Que, en el Reglamento de Grados y Títulos en el Capítulo IV De la Modalidad de Tesis, en el Art. 14° "El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad-Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación...";

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al Profesor Dr. REITER LOZANO DÁVILA, asesor para la elaboración del Proyecto de Tesis colectivo de las alumnas NINO SALVADOR Katherin y PONCE LUCAS Imelda Gaby de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** que el docente Asesor designado, apoye en la elaboración del Proyecto de Tesis colectivo de las referidas alumnas.
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesadas y órganos pertinentes.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Distribución:
 Docente Asesor/interesadas(02)/Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 075-2017-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 30 de enero del 2017

VISTO: Los documentos que se acompañan en dos (02) anillados de Proyecto de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que con la Resolución N° 014-2007-UNHEVAL-CU, de fecha 17.ENE.08, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, y en cumplimiento al artículo 14° del presente Reglamento;

Que, con Resolución N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 24.ENE.2017, se designa al **Dr. REITER LOZANO DÁVILA**, Docente Asesor de la Tesis colectivo de las alumnas **NINO SALVADOR, Katherin** y **PONCE LUCAS, Imelda Gaby**, de la EP. de **Ciencias Administrativas**;

Que, la primera Disposición Final del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL establece: "Los aspectos no previstos en el presente Reglamento serán resueltos por el Decano de la Facultad en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria... y otros dispositivos...";

Que, con FUT N° 0335095 de fecha 26.ENE.2017, las alumnas en Ciencias Administrativas, **NINO SALVADOR, Katherin** y **PONCE LUCAS, Imelda Gaby**, de la EP. de **Ciencias Administrativas**, acompañando la opinión favorable de la docente Asesor de Tesis del **Dr. REITER LOZANO DÁVILA**, contenida en el Informe S/N; solicitan la designación de los miembros de Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis intitulado: "**LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO - 2016**";

Que, con la Resolución N° 036-2017-UNHEVAL/FCAT-D de 13.ENE.2017, el Dr. David Martel Zevallos, Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; encarga las funciones de Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo al Profesor Dr. Reiter Lozano Dávila, desde el 16 hasta 31 de enero del 2017 para atender el despacho;

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a los miembros del **Jurado Ad Hoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis intitulada: "**LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO - 2016**", presentado por las alumnas en Ciencias Administrativas, **NINO SALVADOR, Katherin** y **PONCE LUCAS, Imelda Gaby** de la E.P. de **Ciencias Administrativas**, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformado por los siguientes profesores:

Dr. Carlos Bustamante Ochoa	Metodólogo
Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría	Especialista

- 2° **DISPONER** para que en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado Ad Hoc. Caso contrario serán reemplazados automáticamente.

- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, a las interesadas y órganos correspondientes.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Distribución:
Jurados (2)/Interesada (2)/ Archivo



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0299-2017-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 15 de mayo de 2017

Visto los documentos que se acompaña en dos (2) folios más dos anillados del proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 24.ENE.2015, se designa al **Dr. Reiter LOZANO DÁVILA**, Docente Asesor de la tesis Colectivo de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas;

Que, con Resolución N° 075-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 30.ENE.2017, se designa a los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen del proyecto de Tesis Individual intitulado: **La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016**, de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la **Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**; conformados por los profesores: Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Metodólogo y el Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría, Especialista;

Que, con el Informe N° 001-2017-FACT-UNHEVAL, de fecha 10.MAY.2017, el Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Metodólogo y con el Informe Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría, Especialista, miembros integrantes de la Comisión Ad hoc, nombrada para la Revisión del Proyecto de Tesis Colectivo intitulado: **La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016**, de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la **Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**, dictaminan su opinión **FAVORABLE** y su conformidad por la estructura de desarrollo y su contenido, por consiguiente debe proseguir con el trámite administrativo de aprobación;

Que, en concordancia al Art. 15° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución N° 014-2007-UNHEVAL-CU del 17.ENE.2007, que expone: "Con el informe favorable de la Comisión Revisora Ad hoc el Decano emitirá la Resolución aprobando el Proyecto de Tesis (Ver Anexo N° 01) ..." y Art. 16° "Emitida la resolución de Decanato, el alumno procederá a desarrollar su Proyecto de Tesis en un tiempo mínimo de sesenta (60) días hábiles, si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis"; y;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU.;

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Colectivo y su estructura de desarrollo titulada: **"La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016"**, de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la **Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR** el Presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas.
- 3° **DISPONER** a los interesados el cumplimiento del Art.16° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los interesados y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese.



David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

Docente Asesor (1)/Interesados (2)/Archivo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0269-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 27 de abril de 2018

Visto los documentos que se acompañan en cinco (5) folios más tres (3) ejemplares del Borrador de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 24.ENE.2015, se designa al **Dr. Reiter LOZANO DÁVILA**, Docente Asesor de la tesis Colectivo de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que, con Resolución N° 075-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 30.ENE.2017, se designa a los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen del proyecto de Tesis Individual intitulado: **"La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016**, de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la **Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**; conformados por los profesores: Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Metodólogo y el Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría, Especialista;

Que, con Resolución N° 0299-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 15.MAY.2018, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, **"La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016"**, presentadas por las tesis Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que, con solicitud en FUT N° 0335096, de fecha 23.ABR.2018, las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, solicitan designación de los miembros del Jurado de Tesis, encargados de revisión y dictamen sobre su Borrador de Tesis Colectiva titulada, **"La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016"**, acompañando el visto bueno del Docente Asesor de tesis. Dr. Reiter Lozano Dávila, contenida en el Informe N° 002-2018-UNHEVAL/FCAT/RLD-AT, copia de la Resolución que aprueba el proyecto de tesis, copias del grado académico de bachiller y tres (3) ejemplares del Borrador de tesis;

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 2846-2017-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 17° señala: **"Una vez que el tesista ha elaborado el Borrador de Tesis, con el visto bueno de su Asesor, y obtenido el grado de bachiller, solicitará al decano, en el Formato Único de Trámite, se designe al Jurado de Tesis, adjuntando a su solicitud, la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado"**; Art. 18° señala: **"El Jurado de tesis es designado por el Decano, integrado por cuatro (04) profesores ordinarios, tres (03) serán titulares y uno(1) accesitario..."**. Asimismo, el Artículo 19° señala: **"El Jurado de Tesis tendrá la responsabilidad de dictaminar en un plazo que no exceda quince (15) días hábiles, acerca de la suficiencia del trabajo. Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles"**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobada con Resolución de Consejo Universitario



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

N°0988-2017-UNHEVAL, de 31.MAR.2017; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Colectiva titulado, "**La Gestión por Competencias y la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco – Año 2016**", presentadas por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores siguientes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Secretario
Mg. Rocio Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA	Vocal
Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA	Accesitario

2° **DISPONER** para que en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado de Tesis designados, caso contrario serán cambiados automáticamente.

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis, Docente Asesor de tesis, a las interesadas y quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.


DECANO **Dr. David Julio Martel Zevallos**
DECANO

Distribución:

- Jurados de tesis (4)
- Asesor de tesis (1)
- Interesadas (2)
- Archivo



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN N° 0893-2018-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 12 de diciembre de 2018

Visto los documentos que se acompañan en siete (07) folios;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 24.ENE.2015, se designó al **Dr. Reiter LOZANO DÁVILA**, Docente Asesor de la tesis Colectiva de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que con Resolución N° 075-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 30.ENE.2017, se designó a los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen del proyecto de Tesis colectiva intitulado: **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, presentadas por las tesistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la **Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**; conformados por los profesores: Dr. Carlos Bustamante Ochoa, Metodólogo y el Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarría, Especialista;

Que con Resolución N° 0299-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 15.MAY.2018, se aprobó el Proyecto de Tesis Colectiva y su estructura de desarrollo titulada, **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, presentadas por las tesistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**;

Que con Resolución N° 0269-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 27.ABR.2018, se designó a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Colectiva titulada, **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, presentadas por las tesistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores, Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA, Presidente; Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA, Secretario; Mg. Rocío Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA, Vocal y el Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA, Accesitario;

Que con INFORME N° 001-2018-UNHEVAL/FCAT, recepcionado el 10.DIC.2018, el Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila, Presidente; INFORME N° 001-2018-UNHEVAL/FCAT, recepcionado el 10.DIC.2018, del Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, Secretario y el INFORME N° 046-2018-DRVRS-UNHEVAL/FCAT, recepcionado el 06.DIC.2018, de la Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría, Vocal, en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis Colectiva titulada, **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, presentadas por las tesistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con solicitud en FUT N° 0447441, de 11.DIC.2018, las tesistas, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Ciencias Administrativas, solicitan se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su tesis Colectiva titulada, **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, toda vez que los jurados han informado acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el día **jueves 20 de diciembre de 2018, a las 11:00 a.m.**;

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 2846-2007-UNHEVAL, de fecha 03.AGO.2017, Artículo 24° que señala: **"El interesado presentará en el Formato Único de Trámite una solicitud dirigida al Decano pidiendo se fije hora, lugar y fecha para el acto de sustentación, adjuntando los documentos señalados en el Artículo 10° del presente Reglamento"**. Asimismo, el Artículo 25° señala: **"Una vez que los miembros del Jurado hubieran informado al Decano acerca de la suficiencia del trabajo de tesis, el Decano emitirá la resolución fijando día, hora y lugar para la sustentación y aprobación de la tesis en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad Valdizana en general y a la comunidad de la facultad en particular"**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 0001-2018-UNHEVAL, de 29.ENE.2018, por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 2547-2018-UNHEVAL, de 10.JUL.2018; por la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU de fecha 26 de agosto 2016, que reconoce la elección Dr. David Julio Martel Zevallos como Decano Titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; y por la Resolución N° 2780-2016-SUNEDU de fecha 02.set.2016, que resolvió la inscripción del Decano de la FCAT de la UNHEVAL, en el Registro de Firmas de Autoridades Universitarias, Institutos y Escuelas de Educación Superior de la SUNEDU;

SE RESUELVE:

1° **FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis Colectiva titulada, **"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016"**, presentadas por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de **Ciencias Administrativas**, para el día **jueves 20 de diciembre de 2018, a las 11:00 a.m.**, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, 5to. Piso – Pabellón VB, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.

2° **RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del artículo 31° y 32° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL:

Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Secretario
Mg. Rocío Verónica RASMUZEN SANTAMARÍA	Vocal
Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA	Accesitario

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese.



Dr. David Julio Martel Zevallos
DECANO

Distribución:

Jurados de tesis (4)/Asesor de Tesis (1)/Interesadas (2)/Archivo.



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN
MODALIDAD DE TESIS**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los VEINTICINCO días del mes de Diciembre del año 2018, siendo a horas 11. A.M., en mérito a la Resolución N° 0893-2018-UNHEVAL/FCAT-D., de fecha 12.DIC.2018, con el cual se FIJA hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, se reunieron en la sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de Tesis Colectiva Titulada, "LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO – AÑO 2016", presentadas por las tesis, Bachilleres en Ciencias Administrativas, **Katherin NINO SALVADOR e Imelda Gaby PONCE LUCAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, siendo Asesor de Tesis el profesor, **Dr. Reiter LOZANO DÁVILA**, designado con Resolución N° 061-2017-UNHEVAL/FCAT-D, de 24.ENE.2017. Procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con Resolución N° 0269-2018-UNHEVAL/FCAT-D, de 27.ABR.2018:

Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Presidente
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRÍA	Secretario
Mg. Rocío Verónica RASMUZZEN SANTAMARÍA	Vocal
Dr. Carlos BUSTAMANTE OCHOA	Accesitario

Finalizado el Acto de Sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTAS	1º Miembro	2º Miembro	3º Miembro	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
Katherin NINO SALVADOR	15	15	15	15	QUINCE
Imelda Gaby PONCE LUCAS	15	15	15	15	QUINCE

OBSERVACIONES:

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 12.30 P.M., en fe de lo cual firmamos.

Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila
PRESIDENTE

Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría
SECRETARIO

Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	10 de 13

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: NINO SALVADOR, Katherin

DNI: 4676 8775 Correo electrónico: Katm164@gmail.com

Teléfonos: Casa 062 28 5462 Celular 963 488 818 Oficina _____

Apellidos y Nombres: Ponce - Lucas Imelda Gaby

DNI: 47773407 Correo electrónico: mi love_25_07@hotmail.com

Teléfonos: Casa 062 685330 Celular 948822280 Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO</u>
E. P. :	<u>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</u>

Título Profesional obtenido:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Título de la tesis:

"LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS"



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACADEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	11 de 13

ADMINISTRATIVOS DE CARACTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZÁN DE HUANCAYO - AÑO 2016.

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- () 1 año
- () 2 años
- () 3 años
- () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 14 de ENERO 2019

Firma del autor y/o autores:

PONCE LUIS JIMELO GABAY
DNI: 4773409.

RINO SALVADOR KATHER W
DNI: 46768775