UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

"LAS COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO PERIODO 2019-I"

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EDUCACIÓN PARA LA DIVERSIDAD SOCIAL Y CULTURAL

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESISTA: RICARDO MANUEL SACHUN GARCIA

ASESOR: DR. ENRIQUE ISIDRO SANTIAGO POMA

HUÁNUCO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis adorados hijos Gracielita, Valentina, Sandy Olivia y Rodrigo mis tesoros más preciados que son el motor y motivo de mi vida.

A mi amada esposa Margaret, compañera de vida y sostén en todos los momentos de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los Trabajadores administrativo y de servicios de le Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, por su apoyo y colaboración en la elaboración de este trabajo de investigación.

A mi docente asesor, quien me ayudo en todo momento en la formulación de esta investigación, sin él no hubiera sido posible concluir de acuerdo a los parámetros establecidos en el proyecto.

A los señores miembros del Jurado, por haber complementado con sus orientaciones a la formulación de importantes conclusiones en torno a los objetivos planteados en la presente tesis.

A los docentes y personal administrativo de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano, por sus conocimientos y profesionalismo.

A mis familiares y amigos, que me han apoyado en todo momento en las diferentes etapas de formación de esta etapa académica, todos ellos han sumado a este propósito.

A Dios nuestro señor, por haber sido guia y motivación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "LAS COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO PERIODO 2019-I, tuvo como problema general la siguiente interrogante: ¿De qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos de carácter académico de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan? Y como objetivo principal, identificar de qué manera las competencias profesionales se relacionan con la gestión de servicios administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco 2019.

En el aspecto metodológico el trabajo de investigación es de tipo básico, el diseño es no experimental. La población de estudio correspondió a 240 trabajadores pertenecientes a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que contó con alternativas tipo escala de Likert, con el cual se recolectó la información con la que se realizó el análisis estadístico.

El proceso de los datos se realizó según el coeficiente de correlación de Spearman de r= 0,995** el cual demostró que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan; este estudio se centró en determinar si las competencias profesionales se desarrollan de manera adecuada en dicho Centro Superior de Estudios, logrando obtener resultados que demuestran que la mayoría de los trabajadores que desempeñan sus labores aseguran que son regulares y en algunos casos deficientes.

Palabras clave: Competencias profesionales, gestión de servicios administrativos, abastecimiento.

ABSTRAC

The present research work entitled "OCCUPATIONAL COMPETENCES AND THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES OF ACADEMIC CHARACTER AT THE" HERMILIO VALDIZAN "NATIONAL UNIVERSITY OF HUÁNUCO PERIOD 2019-I, had as a general problem the following question: they relate to the management of administrative services of academic character of the National University Hermilio Valdizan? And as the main objective, to identify how professional competencies are related to the management of administrative services at the Hermilio Valdizan National University, Huánuco 2019.

In the methodological aspect, the research work is basic, the design is non-experimental. The study population corresponded to 240 workers belonging to the Hermilio Valdizan National University. The instrument used was the questionnaire, which had Likert scale alternatives, with which the information with which the statistical analysis was carried out was collected.

The data processing was carried out according to the Spearman correlation coefficient of r = 0.995 ** which showed that professional competencies are favorably related to the management of academic administrative services at the Hermilio Valdizan National University; This study focused on determining whether professional competencies are adequately developed in said Higher Study Center, achieving results that show that most of the workers who carry out their work assure that they are regular and in some cases deficient.

Keywords: Professional competences, administrative services management, supply.

ÍNDICE

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO..... iii
RESUMEN..... iv
ABSTRAC v
ÍNDICE vi
INTRODUCCIÓN ix
CAPÌTULO I..... 10
1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 10
1.1 Fundamentación del problema de Investigación 10
1.2 Justificación e Importancia..... 16
1.2.1. Justificación..... 16
1.2.2. Importancia o propósito 16
1.3 Limitaciones. 17
1.4 Formulación del problema..... 17
1.4.1. Problema general..... 17
1.4.2. Problemas específicos. 17
1.5 Formulación del Objetivos generales y/o específicos 18
1.5.1. Objetivo General 18
1.5.2. Objetivos Específicos..... 19
1.6 Formulación de Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis 19
1.6.1. Hipótesis General 19
1.6.2. Hipótesis Específicas 20
1.7 Variables..... 20
1.7.1. Variable Independiente: 20
1.7.2. Variable Dependiente:..... 20
1.8 Operacionalización de variables..... 21
1.9 Definiciones de términos operacionales..... 21
1.9.1. La Competitividad:..... 21
1.9.2. Competencias:..... 22
1.9.3. Gestión por Competencias: 23
1.9.4. Gestión de la calidad. 23
CAPÍTULO II 24

2.MARCO teórico 24
2.1 Antecedentes de la Investigación 24
2.2 Bases Teóricas 28
2.3 Bases conceptuales 34
2.4 Bases epistemológicas, Bases filosóficas o Bases antropológicas 35
CAPÍTULO III 37
3.METODOLOGÍA 37
3.1 Ámbito 37
3.1. Población 37
3.2 Muestra 41
3.2. Nivel y tipo de Investigación 47
3.2.1. Tipos de Investigación. 48
3.3 Diseño y esquema de investigación. 48
3.3.1. Diseño. 48
3.3.2. Esquema de Investigación. 49
3.4 Técnicas e instrumentos 49
3.4.1. Técnicas de investigación 49
3.4.2. Instrumentos de investigación 49
3.5 Validación y confiabilidad del instrumento 50
3.5.1. Validez del Instrumento 50
3.5.2. Confiabilidad del Instrumento 51
3.6 Procedimiento 53
3.7 Plan de tabulación y análisis de datos 53
3.7.1. Técnica de recojo.- 53
3.7.2. Técnica de procesamiento.- 53
3.7.3. Técnica de presentación.- 54
CAPÍTULO IV 55
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN 55
4.1 Análisis descriptivo 55
4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis 67
4.2.1. Prueba de normalidad 67
4.3 Prueba de Hipótesis General 68
4.3.1. Hipótesis especificas 68
4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 01 69

4.3.3. Prueba de hipótesis 02 70
4.4 Aporte de la investigación 74
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS 78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 80
ANEXOS 82

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se describe los hallazgos de investigación, la cual tuvo como objetivo identificar de qué manera las competencias ocupacionales influyen en la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la universidad Nacional Hermilio Valdizan de la Ciudad de Huánuco.

El estudio está compuesto por ocho secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis y se plantean los resultados, en la cuarta sección presenta la discusión, seguidamente en la quinta sección presentan las conclusiones, para en la sexta sección exponer las recomendaciones, en la séptima las referencias y por último en la octava sección se exponen los anexos.

CAPÌTULO I

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de Investigación

Las universidades son instituciones educativas reducidas solo a la formación de profesionales dejando de lado la investigación y la responsabilidad social universitaria, ellos relegados irresponsablemente.

El problema de las universidades es la desarticulación entre universidad y aparato productivo, universidad y sociedad, universidad y cultura real y universidad y estado y gobiernos tanto nacional como sub nacional

Ya las tendencias de la Educación Superior en el Perú y en el mundo. En el documento que publicó la UNESCO en 1995, titulado Política para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior, se señala que en los últimos 25 años se han observado las siguientes tendencias: 1. Expansión cuantitativa 2. Diferenciación de las estructuras institucionales, los programas y los planes de estudio 3. Restricciones financieras y, en consecuencia, declinación de la calidad académica y de la investigación 4. Concentración de la investigación en un pequeño número de países industrializados 5. Creciente brecha entre países desarrollados y en desarrollo.

Según la UNESCO, varios factores incidieron en la expansión de la matrícula: crecimiento demográfico; aumento de jóvenes que aspiran a ingresar a la educación superior; crecimiento económico relativo; conciencia de la relación entre desarrollo y educación superior, voluntad por el cambio social, cultural y político para superar condiciones no democráticas, conciencia de la necesidad de

afirmar la identidad nacional y de contar con recursos humanos locales para recibir y aplicar el conocimiento y la tecnología. El análisis anterior explica en gran medida la situación peruana. La educación universitaria a finales del año 2000 presentó las siguientes cifras: Universidades 77Públicas 31 Privadas 46 Postulantes 392,735 Ingresados 103,398 Matriculados 415,465 Graduados 52,405 Titulados 39,834 Docentes 35,455 Señalaremos algunos antecedentes: en 1980 existían en el Perú 35 universidades, 25 públicas y 10 privadas, con un total de 257,220 alumnos, correspondiendo 183,317 a las públicas y 73,903 a las privadas; es decir, existía un claro predominio, en magnitud, de la universidad pública sobre la privada. En 1994 el número de universidades se equilibró: 28 públicas y 28 privadas. Con la creación y acción del CONAFU14 las universidades privadas superaron en número a las públicas, ahora son 46 y las públicas 32. En 20 años prácticamente se ha duplicado el número de universidades y de alumnos. Si observamos la evolución del número de alumnos que ingresan anualmente a las universidades públicas y privadas, podemos prever que, a mediano plazo, el número de estudiantes en las universidades privadas será mayor que en las públicas.

En tanto se pueden detectar los siguientes problemas, a nivel nacional en este caso la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” caracterizado en esta última década lo siguiente: El descrédito de la universidad pública que, desde los ochenta y aun antes, se sumió en una extrema politización (sectarismo político) ya observada y criticada por Basadre, que la hizo intermitente en su funcionamiento15, fenómeno negativo que levantó la alternativa privada para sectores de ingresos altos y medios, que prefirieron pagar su educación en instituciones que les ofrecieran orden y funcionamiento continuo. Este fenómeno

social generó la segmentación de clases que hoy se observa en las universidades peruanas, especialmente en Lima.

Las crisis fiscales que afectaron al sector público, en especial a las universidades públicas en el rubro de inversiones (infraestructura académica) y remuneraciones (docentes), afectando negativamente su calidad y perdiendo imagen frente a sectores sociales que antes las tenían como alternativa.

La mayor dificultad de ingreso a la universidad pública que a la privada. La globalización se potencia por la universalización del conocimiento, facilitada por el veloz progreso de las comunicaciones. Este fenómeno incide en el mundo universitario. Se ha conformado una comunidad internacional del conocimiento virtual y presencial. La movilidad de estudiantes y profesores y la interconexión, mediante redes, de las comunidades científicas y culturales crece a nivel mundial; pero este formidable desarrollo de la internacionalización del conocimiento es asimétrico para nosotros, por lo menos en los siguientes sentidos: a) Tiene fuerte apoyo político y presupuestal en los países del primer mundo, y es débil y está librado a su suerte en países como el nuestro. b) Está configurado, en gran medida, aunque no siempre, como un negocio o fuente de ingresos para los establecimientos de educación superior del primer mundo, que ven en el tercer mundo un mercado potencial de exportación. c) Existe un enriquecimiento cultural objetivo, universalmente hablando, pero es básicamente de una sola vía. La capitalización del conocimiento y de los recursos humanos se polariza a favor del mundo desarrollado en detrimento de los países pobres como el Perú. En nosotros y en nuestros propios esfuerzos está la posibilidad de aprovechar la solidaridad de la comunidad internacional del conocimiento, que sí existe, como un factor de

apoyo al desarrollo de la investigación, al mejoramiento de la calidad académica y, en general, a todo lo que permita darle mayor nivel y una adecuada estructura a la masa universitaria, para elevarla a la condición de actora del desarrollo nacional.

El reto actual Las tendencias observadas en el mundo y la manera en que éstas se presentan en las universidades peruanas plantea retos que deben ser abordados y respondidos con coraje y creatividad si verdaderamente queremos modernizar nuestra educación superior. No es el momento de hablar a media voz con medias verdades.

Otro de los problemas es en cuanto a la repercusión de las investigaciones en el desarrollo nacional. De las investigaciones realizadas en las universidades peruanas, son pocas las que logran el impacto social requerido para resolver problemas nacionales; las investigaciones que se vienen desarrollando en nuestros días sólo se dedican a resolver problemáticas puntuales, cuando no a justificar exiguas partidas presupuestales, sin tener mayor impacto social, económico y cultural El ámbito de la investigación en las universidades peruanas se caracteriza por:

- Carencia de una política planificada de la investigación;
- Los alumnos no intervienen en los Proyectos de Investigación, representando este aspecto un déficit particularmente sensible en sus competencias profesionales;
- Bajo nivel de competencia del docente para realizar proyectos de investigación;
- Servicio efectivo casi nulo de asesoría en la formulación de proyectos. No existen oficinas que asesoren a los alumnos ni que centralicen los proyectos de

investigación en las universidades, existiendo sólo en un grupo muy reducido de ellas, casi todas de carácter privado.

- Existe un inadecuado tratamiento de los convenios internacionales. Hoy en día casi siempre los proyectos de cooperación sirven para completar una información extranjera a cambio de bajos presupuestos para infraestructura; en consecuencia, podemos decir que con ello los países extranjeros consolidan su información sobre la situación en el Perú, pero no ayudan en lo sustancial, a romper con esa pobreza.

- Las investigaciones exitosas desarrolladas a nivel local tienen escasa trascendencia en tanto no llegan a conocimiento de la comunidad académica por la débil articulación que esta tiene. Es necesaria la creación de un sistema de información que permita conocer las posibilidades de cooperación internacional. Los países y agencias cooperantes tratan de asociarse con países que son capaces de llevar a cabo investigaciones; es ahí donde reside el papel de la Universidad.

- En la actualidad, para ser competitivo en el mercado laboral actual, independientemente de la especialidad, es importante que el profesional cuente con diversas competencias que le permitirán destacarse.

- Lo que se ha detectado en la UNHEVAL es que existe una gran deficiencia en el desarrollo de competencias laborales, quienes deberían contar con una adecuada capacitación y además una alta motivación que permita plantear la formulación de políticas, gestión y también la administración.

- Otro problema que refleja es la baja remuneración que no genera expectativa para los profesionales especializados, paralelamente en el personal

administrativo se observa una alta rotación por los cual es común ver a los trabajadores con una baja productividad y contante deficiencia de los servicios públicos.

- Paralelamente el presupuesto requiere una reforma con la finalidad de transformarlo en un instrumento de desarrollo financiero, económico, que coadyuve a la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" hacer los gastos adecuados, al servicio y contribución al ciudadano en cuanto al logro de resultados.

- Existen dificultades en las finanzas públicas por lo cual es muy criticado y cuestionado, las deficiencias en el desarrollo de un plan de desarrollo y menos aún los planes sectoriales que integren o articulen las diferentes instituciones y sus acciones, conocemos que no se está dando adecuadamente el gasto institucional, que aún es insuficiente y solo se desarrolla proyectos de corto plazo que no generan el desarrollo que se requiere acorde a las exigencias de la universidad global.

- Actualmente más en la UNHEVAL se ha detectado que existen problemas como son: En proceso de licenciamiento. Conflictos internos (estudiantes, administrativos, docentes, etc.) Burocracia excesiva. Falta de difusión de información a la comunidad estudiantil. Falta de capacitación continua para la adecuada Gestión de los recursos de la UNHEVAL.

- Otros problemas con retos a consecuencia de la Competencia de otras universidades e instituciones próximas. Personal desmotivado. La tecnología proporcionada por la competencia sea más avanzada que la que la UNHEVAL. Que sea sancionada por el incumplimiento de las normas impuestas por la

SUNEDU. Falta de carreras profesionales acorde a las nuevas tendencias y exigencias.

1.2 Justificación e Importancia

1.2.1. Justificación

La investigación queda justificada porque plantea propuestas de implementación de lineamientos de las Competencias Ocupacionales y la Calidad de Servicios Administrativos de carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco, y de inmediato, los resultados de la investigación beneficiaran a los ciudadanos involucrados en el que hacer educativo de modo mediato, a toda la población incidiendo en el bienestar general.

Se justifica bajo en enfoque de las teorías científicas fundamentado en las nuevas tendencias de una reforma del estado peruano a través de la gestión del conocimiento, puesto que permitirán incorporan nuevas teorías, lineamientos, políticas en relación a las variables de investigación.

Metodológicamente, queda justificado porque presentara una lógica metodológica científica que a través del cumplimento de los procedimientos científicos cumple los requisitos establecidos para crear conocimiento científicos.

1.2.2. Importancia o propósito

La importancia de la presente investistigación radica en que el aporte y relevancia del tema para el desarrollo de las actividades administrativas y la percepción de servicio en beneficio del desarrollo institucional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

1.3 Limitaciones.

El proyecto de investigación no tuvo limitaciones, en el sentido: Que se tendrá disposición de información con bibliografía actualizada en la materia, así como de investigaciones realizadas. De manera que se manejará técnicas, tácticas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos y asesoramiento profesional, etc. para el desarrollo de investigación. Finalmente es viable económicamente porque como investigador dispondré de los recursos materiales y económicos necesarios, presupuestados para sufragar los egresos que demandará el desarrollo de la presente investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

PG: ¿De qué manera las competencias ocupacionales influye en la calidad de servicios administrativos de carácter académico en la universidad nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco periodo 2019- I?

1.4.2. Problemas específicos.

PE$_1$: ¿De qué manera las Competencias Ocupacionales influye en los Niveles de satisfacción de servicios al ciudadano en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco periodo 2019-I?

PE$_2$: ¿De qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la celeridad de servicio Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco periodo 2019-I?

PE$_3$: ¿De qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel tecnológico en Servicios Académicos en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco periodo 2019-I?

PE4: ¿De qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la Nivel de cumplimiento de resultados programados Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco periodo 2019-I?

PE5: ¿De qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel de uso o manejo de estrategias en Servicios Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco periodo 2019-I?

1.5 Formulación del Objetivos generales y/o específicos

1.5.1. Objetivo General

OE: Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco..

1.5.2. Objetivos Específicos

OE$_1$. Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en los Niveles de satisfacción de servicios al ciudadano en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

OE$_2$. Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la celeridad de servicio Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

OE$_3$. Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel tecnológico en Servicios Académicos en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

OE$_4$. Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la Nivel de cumplimiento de resultados programados Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

OE$_5$. Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel de Nivel de uso o manejo de estrategias en Servicios Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

1.6 Formulación de Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

HG: Las Competencias Ocupacionales influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE1. Las Competencias Ocupacionales influye positivamente en los Niveles de satisfacción de servicios al ciudadano en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

HE2. Las Competencias Ocupacionales influye en niveles muy significativos en la celeridad de servicio Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

HE3. Las Competencias Ocupacionales influye directamente en el Nivel tecnológico en Servicios Académicos en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

HE4. Las Competencias Ocupacionales influyen positivamente en la Nivel de cumplimiento de resultados programados Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

HE5. Las Competencias Ocupacionales influye directamente con los Niveles de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas Servicios Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.

1.7 Variables

1.7.1. Variable Independiente:

Competencias ocupacionales

1.7.2. Variable Dependiente:

Calidad de los servicios administrativos de carácter académico.

1.8 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INDEPENDIENTE Competencias Laborales	Conocimiento	Grado de especialización en el área Grado de fortalecimiento de competencia profesional
	Habilidades	Desarrollo de destreza laborales Desarrollo de habilidades laborales
	Capacidades	Niveles de resultados laborales obtenidos Grado de desempeño laboral
	Desempeño	Nivel de eficiencia laboral Grado de frecuencia en la Inspección periódica
DEPENDIENTE Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico	Principios	Grado de desarrollo del comportamiento laboral Grado de Frecuencia de Responsabilidad en el servicio.
	Modernización	Grado de desarrollo tecnológico en Servicios Administrativos Grado de celeridad en el Servicio Administrativo
	Eficiencia	Grado de satisfacción del Servicio Administrativo Nivel de frecuencia de resultados programados
	Liderazgo	Grado de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas Índice de uso o manejo de estrategias
	Satisfacción laboral	Nivel de calidad de los beneficios laborales Nivel de seguridad laboral
INTERVINIENTE Clima Institucional	Aspectos físicos	Grado de innovación tecnológico Niveles de modernización en infraestructura Grado de implementación en maquinaria y equipo
	Aspectos psicológicos	Grado de afecto en el desempeño laboral Grado de solidaridad en el desempeño laboral Grado de desarrollo personal

1.9 Definiciones de términos operacionales

1.9.1. La Competitividad:

"La solución no depende de que haya más capital. Por el contrario, la solución radica en la productividad del país o en la manera en que su fuerza de trabajo y capital se encuentren organizados. Si los países pobres mejorasen su productividad

y equilibrasen su presupuesto público, dispondrían, a través del ahorro doméstico y la inversión extranjera, del suficiente capital para crecer."

1.9.2. Competencias:

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. Se trata pues de un elemento que nos permita integrar en un mismo concepto, el SABER: El conocimiento es elemento básico e indispensable para poder desarrollar una actividad de manera exitosa. Sirva como ejemplo el de un aficionado al fútbol, por muchos conocimientos que tenga de dicho deporte, no podrá jugar en un equipo de élite si no tiene ciertas habilidades como la velocidad en regate, control del balón, potencia en los remates a puerta, QUERER: Incluso si se poseen las habilidades y los conocimientos, si no tienen la actitud favorable, difícilmente podrá alcanzar los objetivos establecidos. Siguiendo, con el ejemplo del fútbol, de todos es conocido el nombre de alguna famosa estrella que por "problemas de actitud" ha quedado apartado del mundo de la competición. Si los tres elementos (conocimientos, habilidades y actitudes) son los que configura las competencias será necesario poder, no sólo definirlas, sino también como observarlas y medir en qué grado se requieren en la organización y en las personas. En este sentido, resulta muy importante destacar el papel relevante que juegan los comportamientos en la configuración de las competencias ya que a través de estos se hacen "visibles" las competencias en las personas y permiten establecer distintos niveles de desempeño.

1.9.3. Gestión por Competencias:

La mayoría de las organizaciones invierten en forma tímida en desarrollar equipos, por motivos que varían desde la inexistencia de estrategias sistematizadoras de evaluación de desempeño, hasta el desconocimiento de la importancia de la formación de un capital intelectual como factor diferencial. Por eso se necesita una cultura de dirección en la que se aprecien y valoren las iniciativas y la capacidad de asumir riesgos calculados a fin de cumplir la misión, Con esto las organizaciones mejoran mucho la forma de tomar decisiones creando como base una gestión integrada de recursos humanos como factor clave que le permita suplir debilidades y aportar innumerables ventajas tales como: La posibilidad de definir perfiles profesionales que favorezcan la productividad.

1.9.4. Gestión de la calidad.

La gestión de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de trabajos que buscan la excelencia y la visión a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestro trabajo. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido, sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra institución.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Después de haber revisado en los medios disponibles múltiples investigaciones científicas en las principales universidades del país y a nivel internacional se encontró estudios de investigación que se relacionan con el presente trabajo de tesis.

A. Danitza del Carmen Angulo Ynga (2016). en su tesis de Licenciado en Administración de empresas XXX: Concluye que: Se evidencia que no existe influencia significativa entre las Competencias Directivas y el Clima Laboral de la del I.E. "Los Positos" – Mórrope como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico, una adecuada competencia directiva lleva de la mano el clima laboral de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos. Con respecto al primer objetivo (Competencias Directivas) encontramos las siguientes conclusiones: El tipo de Competencias Directivas existente entre la del I.E. "Los Positos" - Mórrope, es el autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador. Cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el más perjudicado. Para la I.E. "Los Positos" - Mórrope es muy importante capacitarse para escalar a otros puestos, pero no se les asignan las debidas facilidades, aun así, ellos están en constante formación por cuenta propia. Ahora, si nos enfocamos en los valores y

normas podremos decir que son bastante claras y de suma importancia para los trabajadores, pero éstas sólo cambian cuando es muy necesario.

B. GÓMEZ BLANCO Camila Marcela; MENDOZA MERCADO Lucy Katherine presenta su tesis para optar el título profesional de Administradora de Empresas denominado "Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S." Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas (Cartagena-2013). Concluye que: 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 agregan a los otros subsistemas y se forma una especie de cadena de beneficios entre ellos. Al aplicar el modelo de competencias en la capacitación del talento humano de la organización, se hace necesario analizarlo requerimientos de los cargos y evaluar la 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. 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.

Francisco Javier Pereda Pérez, en su tesis doctoral denominado: ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS. UN ESTUDIO APLICADO AL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, en la universidad de Córdoba, FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ECONÓMICAS Y

EMPRESARIALES DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA, ECONOMETRÍA, INVESTIGACIÓN OPERATIVA, ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS Y ECONOMÍA APLICADA PROGRAMA DE DOCTORADO, en Córdoba, febrero de 2016, concluye su investigación en que: Las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva que se configuran con fuerza en el presente y, sobre todo, en un futuro sometido a un entorno cambiante y en constante transformación. La situación actual de las organizaciones públicas demanda el despliegue de las habilidades directivas, que permiten ofrecer y desarrollar un mejor servicio al ciudadano. Aquellas administraciones y entidades públicas que cuenten en sus plantillas con directivos, responsables, mandos intermedios y empleados que posean y manejen adecuadamente las habilidades directivas y personales, contarán con una ventaja diferenciadora, que a la larga será competitiva. Aún más, las organizaciones que integran en su plantilla personas, ocupen o no puestos de responsabilidad, que posean suficientemente desarrolladas un buen conjunto de habilidades personales, disponen de una clara ventaja sobre aquellas entidades con un capital humano menos desarrollado. Las competencias y habilidades transforman vidas e impulsan organizaciones y economías. Sin las competencias adecuadas, las personas permanecen estancadas en las organizaciones, quedan al margen de la sociedad, el progreso tecnológico no se traduce en crecimiento económico y los países no pueden competir en las economías actuales. Una administración pública no puede aspirar a niveles de servicio público eficientes, conjunto de habilidades personales y directivas que son necesarias y adecuadas en el trabajo realizado. Valorar y reconocer las habilidades necesarias para un desempeño eficiente del trabajo se convierte en una estrategia de actuación y en un componente esencial en la línea de mejora continua

de las organizaciones públicas más avanzadas. Existe, por tanto, una estrecha relación entre la administración pública a la que se pertenece, el puesto de trabajo ocupado y la percepción propia y del directivo responsable de un amplio número de habilidades que se ponen en práctica en el desempeño del trabajo. La Nueva Gestión Pública (NGP) surge como un paradigma de la administración que se caracteriza por adaptar herramientas de la gestión empresarial al manejo de los asuntos públicos y que propugna por la prestación de servicios más ajustados a las necesidades de los ciudadanos, con un enfoque de eficiencia, competencia y efectividad en la satisfacción de las demandas sociales. En este marco de la NGP, las habilidades son una herramienta fundamental en la prestación de un servicio público de calidad. Las organizaciones del sector público se han enfrentado a una creciente presión para demostrar una gestión eficaz de su actividad y rendimiento. Las diversas experiencias de reforma del sector público han forzado la necesidad de replantear sus estructuras organizativas y la forma de organizar el trabajo. Estructuras y gestión horizontal que favorezcan el desarrollo de procesos al servicio del cliente tanto externo como interno, es decir, trabajo orientado a resultados, puestos de trabajo flexibles, equipos capacitados que puedan cambiar de perfil tan rápido como las necesidades del ciudadano o del contexto. Se trata de la revolución global de la gestión pública, impulsado por la búsqueda de niveles constantemente altos de productividad, orientación al servicio, la transparencia y la rendición de cuentas.

2.2 Bases Teóricas

Competencia laboral:

Salas Perea RS. En una Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. [Tesis para la opción del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2009.El interés por las competencias laborales surge como consecuencia de la complejidad del mundo del trabajo, el contexto de las reformas y los cambios rápidos de las tecnologías y los mercados. Hoy las instituciones de salud requieren personal con competencias para trabajar en escenarios y situaciones cambiantes, que demandan no solamente la aplicación de conocimientos, sino además la combinación de otras capacidades para producir respuestas significativas que sobrepasen los aspectos puramente instrumentales. Las competencias permiten articular todos los subsistemas de la gestión de recursos humanos a resultados globales, conservando cada uno de sus componentes sus dinámicas y características internas propias: selección, formación, evaluación, ascenso, reconocimiento y certificación. Es importante significar que las competencias no son patrimonio de un puesto de trabajo, sino que son atributos del trabajador e incorporan elementos individuales y sociales en una trayectoria que en cada caso es única. Una práctica laboral efectiva requiere, por tanto, de un enfoque de competencia. Es una nueva visión de las relaciones entre aprendizaje y trabajo. Hoy día, las competencias laborales se han convertido en un instrumento para el diálogo y la negociación entre la educación y el trabajo, de ahí la necesidad de vincular la educación con el desempeño, de forma que conduzca a que los individuos encuentren en ella una formación propiciadora para su desarrollo integral y que se traduzca en una posibilidad real de incorporación a la sociedad

contemporánea donde viven. Múltiples han sido las definiciones publicadas sobre la competencia laboral.

Gestión de recursos humanos; Brito P. Desarrollo de la fuerza de trabajo en salud pública para el desempeño de las funciones esenciales de salud pública. Sesión especial de trabajo Pre-Convención Internacional Salud Pública 2002. OPS/ALAESP. "Salud Pública en las Américas, desarrollo de la fuerza de trabajo y calidad de la educación". La Habana. La administración de recursos humanos constituye un sistema, cuya premisa fundamental es concebir al hombre como el elemento fundamental de toda organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos del trabajo en salud, a partir de una visión perspectiva, para enfrentar con creatividad y realismo los principales retos de la humanidad. La fuerza de trabajo en salud pública es diversa, multiprofesional y multisectorial. La gestión de recursos humanos se encarga por tanto de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también del control de las técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Las evaluaciones realizadas hasta hoy día han sido útiles, pero sus resultados se orientan a analizar el pasado; hoy más que nunca se hace necesaria una orientación de los procesos evaluativos de los trabajadores hacia el futuro. La calificación profesional ya no es concebida solo como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, así, el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias laborales. El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano.

El enfoque de competencia laboral: BECKER, Gary, 1992, p.44: *Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico.* Ed. Libre Mercado, plantea que: Las nuevas necesidades que el ambiente competitivo a impuesto a las organizaciones requieren de respuestas más rápidas que no se puede dar bajo las tradicionales formas de organización del trabajo. Una rápida adaptación al cambio, aceptar desafíos, cambiar y aprender continuamente, son imperativos para cualquier empresa en un mundo globalizado. Lograr estas características implica que la empresa también se convierta en un "equipo competente" conforma- do, obviamente, por trabajadores competentes.

La Competencia: En el ámbito laboral la competencia aparece en la década del 80 debido a necesidades surgidas en diferentes países por la contradicción entre los cambios del entorno y de las condiciones de las relaciones económicas y la calidad de los resultados de la educación. Uno de los aspectos claves fue el cambio en las premisas de formación para que reflejara mejor las necesidades del mercado. Satisfacer las demandas y no orientarse por la oferta. En varios países fueron reconsideradas tanto las titulaciones, las calificaciones como la capacitación (Reino Unido, Australia, México) (CINTERFOR, 2000). Poco a poco se fue concluyendo que las reformas debían garantizar que los individuos fueran capaces de aportar sus conocimientos y participar más en la solución de los problemas del aumento de la calidad y productividad de la empresa. Se requerían hombres más competentes. Es así como surge el enfoque de competencia para la educación y la capacitación en el que estuvieran presentes las normas dictadas por las empresas. En la literatura revisada se han distinguido varias aplicaciones prácticas del concepto de competencia: identificación de competencias, la normalización de competencias, la formación basada en competencias y la certificación de

competencias. La conceptualización de cada una de esas dimensiones implica efectos en los sistemas productivos, en las entidades capacitadoras y en los diseños curriculares de las instituciones educativas. Uno de los problemas no resuelto es la relación entre la formación general y la especializada, valorándose como una de las vías para su solución proporcionar conocimientos fundamentales y vincularlos con las competencias demandadas por el mundo social y laboral. En los años ochenta se realiza una discusión referida a la capacidad profesional de acción o competencias para la acción. En esa década, la mayoría de las investigaciones se dedicaron a las competencias y cómo adquirirlas (Karcher, 1998).

La Formación por Competencia: La formación por competencia no es algo totalmente novedoso porque se plantea que en la historia de la formación profesional aparece con más o menos énfasis el término de competencia (Mertens, 2000; Zayas, 2000; Guerra, 2003). No obstante, muchos la consideran como una de las innovaciones educacionales más significativas de los últimos 50 años (Lluch, 1996).

La Formación Basada en Competencias (FBC) es también denominada Capacitación y se refiere a todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona. (Mertens, 2000). Surge por la inercia de las empresas en la capacitación de sus trabajadores por diferentes causas, lo que influye en la introducción de un sistema de gestión por competencias con su consecuencia en los sistemas de formación. Esta nueva tendencia promueve una revalorización del aporte humano a la organización y a la búsqueda de la competitividad. De ahí que la aparición del concepto de competencia laboral

nacido en la práctica productiva vaya calando cada vez más la esfera educativa de diferentes niveles.

Los Enfoques por Competencia: Los enfoques del concepto competencia en el ámbito del trabajo son: conductista, funcionalista, constructivista. También se plantean metodologías diferentes para identificarlas: funcional, estructural y constructivista. Conceptos y metodologías están relacionadas. En la metodología del análisis conductista se utilizan algunos instrumentos para determinar las competencias básicas o genéricas a partir del análisis de la actividad productiva. Su categoría central es la ocupación y tarea. Se basa en el desempeño efectivo. Parte de la persona que realiza bien su trabajo, sus comportamientos laborales. Se critica su concepto muy amplio de competencia y partir de alto desempeño del pasado. En el análisis funcional como su nombre lo indica se valoran las funciones, pasa por las que corresponden a elementos de competencia que configuran posteriormente los componentes normativos. Aquí se centra en el resultado que se espera lograr, no en cómo se hace. El concepto de función es más amplio que el de tarea (CONOCER, 1998).

Integración de las Competencia: *BARZELAY*, Michael. 1988 Está integrada por diferentes elementos, uno de los cuales está referido a las acciones o procedimientos de la actividad profesional o laboral. Sus elementos componentes son de diferente carácter. Funciona de manera integral, por lo que supone una estructura. Está condicionada por su relación con la actividad laboral específica. Su funcionamiento holístico e integral lleva a que sea vista como una capacidad. Relaciona la teoría y la práctica.

Calidad de los servicios

Calidad

Gitlow (1991,p.44), manifiesta que la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas.

La calidad también comprende el mejoramiento interminable del proceso ampliado de una firma. Este término se refiere a la ampliación de la organización para incluir a sus suministradores, clientes, inversionistas, empleados y toda la comunidad (p. 9).

Calidad de servicio

Gutiérrez (1995,p.27), indica que los usuarios evalúan la calidad de servicio por medios de cuatro componentes: Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de los más importantes para los estudiantes. Respuesta. La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al usuario, atender rápido a quien tiene prisa. Seguridad. El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que tratan a los usuarios con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza. Tangibles. Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal.

2.3 Bases conceptuales

1. **Ventaja competitiva**: Se mide por medio del valor que la empresa es capaz de darle a sus clientes y puede ser vía una reducción en precios, un mejor servicio, la diferenciación del producto mejorando la calidad y/o su funcionalidad. Las estrategias productivas que sirven como ventajas competitivas tienen que estarse constantemente actualizando, lo que en un principio puede ser novedoso eventualmente será igualado por la competencia.

2. **Productividad**: Es la relación entre el producto generado y los factores que contribuyen a lograr esa producción. Esta puede variar por un sinnúmero de factores, como son los insumos materiales, humanos, tecnológicos y de capital. Además de los factores relevantes en la producción, la manera en que se organiza la empresa, la mejora de los productos y el desarrollo de otros nuevos, son fundamentales. Aumentar la productividad implica producir más con lo mismo o, idealmente, más con menos. Pero en su versión dinámica, implica hacer las cosas cada vez mejor.

3. **Medir la productividad**: Hay varias formas de medir la productividad, todas ellas con ventajas y desventajas. Una de las medidas más funcionales es la relación que guarda la utilidad de operación con las ventas netas de la empresa. Este índice permite hacer una comparación adecuada entre la empresa y sus competidores, independientemente de su tamaño.

4. **Calidad:** La calidad de un producto o servicio no es lo que el productor introduce en el producto, sino lo que el consumidor obtiene del producto o servicio y por lo que está dispuesto a pagar. Los consumidores pagan sólo por

lo que les sirve y les da valor, esto es a lo que se puede reducir la calidad. Lograr una alta calidad puede requerir desde cambios menores hasta una reorientación del mercado al que se dirige.

5. **Normas de calidad**:

Un certificado de calidad no es ni necesario ni suficiente para ser una empresa competitiva, pero es un hecho que trae ventajas importantes: reduce los costos de darse a conocer, hace más fácil la tarea de competir en un determinado mercado, aumenta las posibilidades de obtener contratos, garantiza una buena atención a los clientes y, finalmente, aumenta las utilidades. Un ejemplo de estándares exitosos son los que desarrolla ISO (Organización Internacional para la Estandarización), de los cuales el ISO 9000 (certificado relacionado con los estragares de calidad en la operación de la empresa) y el ISO 14000 (enfocado a ayudar a las empresas a cumplir con sus metas en materia ambiental) son los más conocidos.

2.4 Bases epistemológicas, Bases filosóficas o Bases antropológicas

La pertinencia del estudio radica en que aún no ha sido posible controlar los diversos problemas por parte del usuario en la UNHEVAL, pese a las medidas tomadas: se ha incrementado el personal en diversas unidades, se ha capacitado al personal correspondiente, se han incrementado otras unidades a fines, con la finalidad de mejorar la gestión de los servicios y por ende mejorar las competencias profesionales y las capacidades particulares de cada trabajador ; no habiéndose encontrando las respuestas a dicho problema, es pertinente abordar el desde otras ópticas, desde donde cabe la posibilidad de aportar con propuestas de nuevas estrategias. Siendo la disminución de los problemas, por parte del usuario

en la UNHEVAL, una necesidad para alcanzar la calidad de los servicios, el estudio realizado alcanza una gran relevancia, más aun

+ teniendo en cuenta que su alcance es a nivel solo de la UNHEVAL.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El departamento de Huánuco, se encuentra en la parte central del país, entre la Cordillera Oriental y el río Ucayali, comprende territorio andino sierra, ceja de selva, selva alta y selva baja. Por su gran diversidad e historia es parte de una espacio territorial socioeconómico de ubicación estratégica de integración macro regional, importante en el espacio bioceánico.

El departamento de Huánuco, limita por: Norte: con los departamentos La Libertad, San Martín, Loreto y Ucayali; por el Sur: con el departamento Pasco; por el Este: con el departamento Ucayali; y por el Oeste: con los departamentos Ancash y Lima.

El departamento de Huánuco, está dividido en 11 provincias y 77 distritos, la presente investigación tiene entonces el siguiente ámbito de aplicación:

Distrito : Pilcomarca

Provincia : Huánuco

Región : Huánuco

Entidad : Universidad Nacional Hermilio Valdizan Medrano

3.1. Población

Según, Ibáñez (2016), “población de estudio se define como el grupo que se está considerando para un estudio o razonamiento estadístico. Muchos estudios de investigación requieren grupos específicos para sacar conclusiones y tomar decisiones basadas en sus resultados. Este grupo de interés se conoce como una

muestra. El método utilizado para seleccionar a los encuestados se conoce como muestreo.”

La población de este trabajo de investigación estará conformada por grupos de personas que intervienen de manera directa en las competencias ocupacionales y la calidad de los servicios administrativos de carácter académico en la UNHEVAL, durante el periodo de estudio, tal como se detalla a continuación:

CUADRO No 1

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN POR CARRERA PROFESIONAL MATRICULADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO.

CARRERA PROFESIONAL/ESTUDIANTES	SUB TOTAL
INGENIERIA AGRONOMICA	296
INGENIERIA AGRO INDUSTRIAL	242
MEDICINA HUMANA	399
ODONTOLOGIA	329
ENFERMERIA	353
OBSTETRICIA	326
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	543
TURISMO Y HOTELERIA	209
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	1001
ECONOMIA	539
SOCIOLOGIA	268
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL	90
EDUCACION INICIAL	197
EDUCACION PRIMARIA	336
EDUCACION FISICA	110
BIOLOGIA, QUIMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE	99
FILOSOFIA PSICOLOGIA YCIENCIAS SOCIALES	137
CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y GEOGRAFIA	109
LENGUA Y LITERATURA	188
MATEMATICA Y FISICA	150
DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	306
INGENIERIA CIVIL	532
ARQUITECTURA	418
INGENIERIA INDUSTRIAL	412
INGENIERIA DE SISTEMAS	340
MEDICINA VETERINARIA	174
PSICOLOGIA	379
TOTAL	**8482**

FUENTE: DIRECCIÓN DE ASUNTOS ACADÉMICOS

ELABORACIÓN : Propia

CUADRO No 2

DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN POR CARRERA PROFESIONAL REGISTRADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO.

CARRERA PROFESIONAL/DOCENTES	SUB TOTAL
INGENIERIA AGRONOMICA	27
INGENIERIA AGRO INDUSTRIAL	9
MEDICINA HUMANA	29
ODONTOLOGIA	9
ENFERMERIA	27
OBSTETRICIA	23
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	18
TURISMO Y HOTELERIA	6
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	19
ECONOMIA	17
SOCIOLOGIA	16
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL	8
EDUCACION INICIAL	3
EDUCACION PRIMARIA	15
EDUCACION FISICA	4
BIOLOGIA, QUIMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE	13
FILOSOFIA PSICOLOGIA YCIENCIAS SOCIALES	10
CIENCIAS HISTORICO SOCIALESY GEOGRAFIA	8
LENGUA Y LITERATURA	12
MATEMATICA Y FISICA	10
DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	15
INGENIERIA CIVIL	15
ARQUITECTURA	6
INGENIERIA INDUSTRIAL	18
INGENIERIA DE SISTEMAS	7
MEDICINA VETERINARIA	16
PSICOLOGIA	17
TOTAL	377

Fuente: Unidad de personal de la UNHEVAL

CUADRO No 3

SERVIDORES DE LA UNIVESIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN SEGÚN SU CONDICION LABORAL REGISTRADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO

SERVIDORES UNHEVAL	SUB TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Nombrados	185
Contratados 276	41
CAS	180
Total	933

Fuente: Unidad de personal de la UNHEVAL

Elaboración Propia.

3.2 Muestra

Sampieri (2018), define: una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada (se obtiene una muestra sesgada cuyo interés y utilidad es más limitado dependiendo del grado de sesgos que presente).

El tipo de muestra que se utilizara será **probabilística**, de tipo muestreo aleatorio simple de acuerdo a la siguiente formula.

La muestra determinada responderá a las causas relacionadas con las características del presente trabajo de investigación.

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico correspondiente, para el cual se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2\ p.q}{N\,d^2 + pq\,Z^2 pq} \ldots\ldots\ldots\ldots(\Omega)$$

Donde:

Para alumnos de la UNHEVAL:

n: Tamaño de la muestra:

p : porcentaje de alumnos varones : 70%

q : porcentaje de alumnas mujeres : 30%

d : precisión d= 2.92%

α : nivel de significancia α = 5 %

z : valor tabular de la distribución normal con α = 5 % z = 1,96

Aplicando la formula (Ω) se tiene:

Reemplazando en la formula dada, se tiene:

$$n = \frac{8482\ (1.96)^{2}\ (0,7)(0,3)}{8482\ (0,02926)^{2} + (1,96)^{2}(0,7)(0,3)}$$

$$n = \frac{6842,734752}{7,261843943 + 0,80673} = \frac{6842,734752}{8,068573943}$$

$n = 848,0723855$ Por lo tanto:

$n = 848$

Para docentes de la UNHEVAL :

n: Tamaño de la muestra:

p : porcentaje de docentes varones : 70%

q : porcentaje de docentes mujeres : 30%

d : precisión d= 0,1381%

α : nivel de significancia α = 5 %

z : valor tabular de la distribución normal con α = 5 % z = 1,96

Aplicando la formula (Ω) se tiene:

reemplazando en la formula dada, se tiene:

$$n = \frac{377\,(1.96)^{2}\ (0{,}7)(0{,}3)}{377\,(0{,}1381)^{2} + (1{,}96)^{2}(0{,}7)(0{,}3)}$$

$$n = \frac{304{,}139472}{7{,}18999697 + 0{,}806736} = \frac{304{,}139472}{7{,}99673297}$$

$n = 38{,}03296585$ por lo tanto:

$n = 38$

Para servidores administrativos de la UNHEVAL :

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra:

p : porcentaje de servidores administrativos varones : 50%

q : porcentaje de servidores administrativos mujeres : 50%

d : precisión d= 0,0883

α : nivel de significancia α = 8 %

z : valor tabular de la distribución normal con α = 8 % z = 1,96

Aplicando la formula (Ω) se tiene:

Reemplazando en la formula dada, se tiene:

$$n = \frac{240\,(1.96)^{2}\ (0{,}5)(0{,}5)}{240(0{,}08)^{2} + (1{,}96)^{2}(0{,}5)(0{,}5)}$$

$$n = \frac{230.496}{1{,}536 + 0.9604} = \frac{230.496}{2.4964}$$

$n = 92{,}15253966$ Por lo tanto:

$n = 93$

Teniendo en cuenta estos valores muéstrales para cada estrato de la población, procederemos a diseñar la muestra de cada una de ellas proporcionalmente por carrera profesional y servidor administrativo.

A continuación se presentan los cuadros:

CUADRO No 4

MUESTRA DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN POR CARRERA PROFESIONAL MATRICULADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO.

.

CARRERA PROFESIONAL/ESTUDIANTES	SUB TOTAL
INGENIERIA AGRONOMICA	30
INGENIERIA AGRO INDUSTRIAL	24
MEDICINA HUMANA	40
ODONTOLOGIA	33
ENFERMERIA	35
OBSTETRICIA	32
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	54
TURISMO Y HOTELERIA	21
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	100
ECONOMIA	54
SOCIOLOGIA	27
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL	9
EDUCACION INICIAL	20
EDUCACION PRIMARIA	34

EDUCACION FISICA	11
BIOLOGIA, QUIMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE	9
FILOSOFIA PSICOLOGIA YCIENCIAS SOCIALES	14
CIENCIAS HISTORICO SOCIALESY GEOGRAFIA	11
LENGUA Y LITERATURA	19
MATEMATICA Y FISICA	15
DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	30
INGENIERIA CIVIL	53
ARQUITECTURA	42
INGENIERIA INDUSTRIAL	41
INGENIERIA DE SISTEMAS	34
MEDICINA VETERINARIA	17
PSICOLOGIA	38
TOTAL	848

CUADRO No 5

MUESTRA DE DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO POR CARRERA PROFESIONAL REGISTADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO.

CARRERA PROFESIONAL/DOCENTES	SUB TOTAL
INGENIERIA AGRONOMICA	3
INGENIERIA AGRO INDUSTRIAL	1
MEDICINA HUMANA	3

ODONTOLOGIA	1
ENFERMERIA	3
OBSTETRICIA	2
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	2
TURISMO Y HOTELERIA	1
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	2
ECONOMIA	2
SOCIOLOGIA	1
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL	1
EDUCACION INICIAL	1
EDUCACION PRIMARIA	1
EDUCACION FISICA	1
BIOLOGIA, QUIMICA Y CIENCIA DEL AMBIENTE	1
FILOSOFIA PSICOLOGIA YCIENCIAS SOCIALES	1
CIENCIAS HISTORICO SOCIALESY GEOGRAFIA	1
LENGUA Y LITERATURA	1
MATEMATICA Y FISICA	1
DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS	1
INGENIERIA CIVIL	1
ARQUITECTURA	1
INGENIERIA INDUSTRIAL	1
INGENIERIA DE SISTEMAS	1
MEDICINA VETERINARIA	1
PSICOLOGIA	1

TOTAL	38

CUADRO No 6

MUESTRA DE SERVIDORES DE LA UNIVESIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN SEGÚN SU CONDICION LABORAL REGISTRADOS EL SEMESTRE 2019- I. MAYO DE 2019. HUÁNUCO

SERVIDORES UNHEVAL	SUB TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Nombrados	18
Contratados 276	4
CAS	18
Total	93

3.2. Nivel y tipo de Investigación.

De acuerdo a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación, se clasifica en tipo básica y orientada a las conclusiones, cuyo objetivo principal se centra en buscar soluciones a los problemas propuestos, se empleó la metodología empírico analítica como es el ex post facto para explicar y predecir los fenómenos, permitiendo estudiar los efectos con certeza a través de grupos semejantes, ahorrando tiempo y esfuerzo, respetando el fenómeno tal y como se ha producido no controlando la variable independiente, toda vez que los hechos ya acontecieron, estableciendo las causas y los efectos (comparativos causales).

3.2.1. Tipos de Investigación.

De acuerdo, ***Hernández (2006)***, define "El tipo de investigación es la manera como se llevara a cabo la investigación y el nivel definirá los instrumentos de investigación"

Según la naturaleza del presente trabajo de investigación, el tipo de investigación fue explicativo encargada de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa - efecto. En este sentido, los estudios explicativos se ocupó tanto de la determinación de las causas (investigación ex post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos).

La investigación explicativa dio cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dieron cuenta de hechos o fenómenos que se produjeron en determinadas condiciones.

Este tipo de investigación propició establecer relaciones de causa – efecto, observando los hechos que han ocurrido y buscando los factores que los han ocasionado. Se diferenció del verdadero experimento en que en éste la causa se introdujo en un momento determinado y el efecto se observó después.

3.3 Diseño y esquema de investigación.

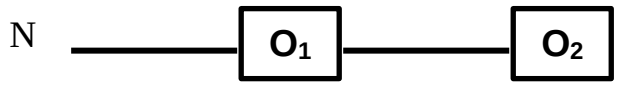
3.3.1. Diseño.

Según, ***(Kerlinger, 2011)*** define: "la investigación "Ex post facto es entendida como una búsqueda sistemática y empírica en la cual el científico no tiene control

directo sobre las variables independientes porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente manipulables".

3.3.2. Esquema de Investigación.

El esquema trabajado fue: "Ex post facto", porque responde a un estudio causal. El esquema será el siguiente:



Dónde:

N : Muestra de estudio

O_1 : Observación en el Pre-test

O_1 : Observación en el Post-test

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas de investigación

- **Técnica de encuesta**. La encuesta es una técnica de recogida de información que consiste en la elección de una serie de personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario. En esta investigación, se aplicara dos instrumentos (cuestionarios) uno para las variables competencias ocupacionales y calidad de los servicios administrativos.

La encuesta es la técnica cuantitativa más utilizada para la obtención de información.

3.4.2. Instrumentos de investigación

Para la presente investigación se utilizara cuestionarios para recabar la información de cada uno de la muestras, estos instrumentos estuvieron

compuestos por ítems y fueron sometidos a validación por juicio de experto y confiabilidad por medio del Indica de confiabilidad de Cronbach.

3.5 Validación y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez del Instrumento

La validez del instrumento: Se midió a través de la validez de contenido, la misma que tuvo por finalidad recoger las opiniones y sugerencias de expertos dedicados a la docencia con grados académicos de Doctor en administración o afines. En este procedimiento, cada experto emitió un juicio valorativo de un conjunto de aspectos referidos al cuestionario sobre competencias ocupacionales y la calidad de los servicios administrativos . El rango de los valores osciló de 0 a 100 %. Teniendo en cuenta que el puntaje promedio de los juicios emitidos por cada experto fue de 91,96 %, se consideró al calificativo superior a 90 % como indicador de que el cuestionario sobre competencias ocupacionales y la calidad de los servicios administrativos, reunía la categoría de adecuado en el aspecto evaluado. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N° 01.

Validez de contenido por juicio de expertos de los cuestionarios sobre competencias ocupacionales y calidad de servicios administrativos.

EXPERTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
Dr. Rodolfo Valdivieso Echevarria	98.30	98.3%
Dr. David Martel Zevallos	88.90	88.9%
Dr. Aurelio Simon Rosas	88.30	88.3%
Dr. Niker Salinas Alejandro	90.50	90.5%
Dr. Juvenal Oliveros Davila	93.80	93.8%
PROMEDIO DE VALORACIÓN	91.96	92.0%

j

FUENTE : Fichas de validación
ELABORACIÓN : Propia

Tabla N° 2

Valores de los niveles de validez por juicio de expertos

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
[91 - 100]	Excelente
[81 - 90]	Muy bueno
[71 - 80]	Bueno
[61 - 70]	Regular
[51 - 60]	Malo

FUENTE : Reglamento de grados UNHEVAL
ELABORACIÓN : Propia

3.5.2. Confiabilidad del Instrumento

En este caso, para el cálculo de la confiabilidad por el método de consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso, se utiliza el coeficiente de confiabilidad de ALFA DE CRONBACH. Para lo cual se siguieron los siguientes pasos:

a. Para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos, por el método de consistencia interna. Primero se determinó una muestra piloto de 10 integrantes de la población. Posteriormente se aplicó el instrumento, para determinar el grado de confiabilidad.

b. Luego, se estimó el coeficiente de confiabilidad para los instrumentos, por el método de consistencia interna, el cual consiste en hallar la varianza de cada pregunta, en este caso se halló las varianzas de las preguntas, según el instrumento.

c. Posteriormente se suman los valores obtenidos, se halla la varianza total y se establece el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de Alfa de Crowbach. Así tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

Dónde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

d. De la observación de los valores obtenidos tenemos.

Tabla N° 3.

Nivel de confiabilidad de los cuestionarios

Habiendo sometido los instrumentos al análisis de confiabilidad mediante el índice de alfa de Cronbach, el resultado arrojo un 0l.932 lo que indica que los instrumentos tienen una alta confiabilidad y pueden ser aplicados a la muestra.

Tabla N° 4.

Valores de los niveles de confianza

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiablidad
1	Confiabilidad

FUENTE : Resultados de la prueba piloto
ELABORACIÓN : Propia

Dado que en la aplicación del Cuestionario competencias ocupacionales se obtuvo el valor de 0,93 y en la aplicación del cuestionario calidad de servicios administrativos se obtuvo el valor de 0,87, podemos deducir que ambos instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

3.6 Procedimiento

La presente Investigación se llevo a cabo en tres fases.

Primera fase: Se realizo a través de la planificación de las actividades necesarias para dar cumplimiento de la investigación En esta fase se recopilo el marco teórico, se redacto el proyecto, se diseño el instrumento de Investigación.

Segunda Fase: está referida a la investigación de campo, en donde a través de las técnicas de cuestionario y observación se aplicarán los instrumentos de investigación, las cuales fueron sometidas a un proceso de análisis, interpretación y reflexión para ser conceptualizadas, analizadas y presentadas.

Tercera fase: Se refiere al análisis, interpretación e integración de los resultados. La prueba de hipótesis, la redacción y presentación del informe final.

3.7 Plan de tabulación y análisis de datos

3.7.1. Técnica de recojo.-

Los datos recolectados fue durante el trabajo de campo a través de los instrumentos de recolección de datos señalados en el cuadro anterior.

3.7.2. Técnica de procesamiento.-

La Técnica de procesamiento fueron procesados utilizando los métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva e Inferencial

3.7.3. Técnica de presentación.-

Se utilizaron tablas y cuadros estadísticos, gráficos estadísticos (gráficos de barras), y estadígrafos como (la media, la mediana, la moda, la desviación estándar y la varianza) con sus respectivos análisis e interpretaciones.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la presente investigación, el investigador ha realizado la Recolección de Datos a través de la aplicación de herramientas estadísticas, (cuestionario y guía de entrevista) a los trabajadores docentes y alumnos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de la ciudad de Huánuco.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo han sido procesados a través de cuadros y gráficos estadísticos, de manera que cada pregunta ha sido graficada e interpretada, siendo estos resultados interpretados en base a fundamentos teóricos de diferentes autores, los cuales se detallan a continuación.

4.1 Análisis descriptivo

CUADRO N° 7

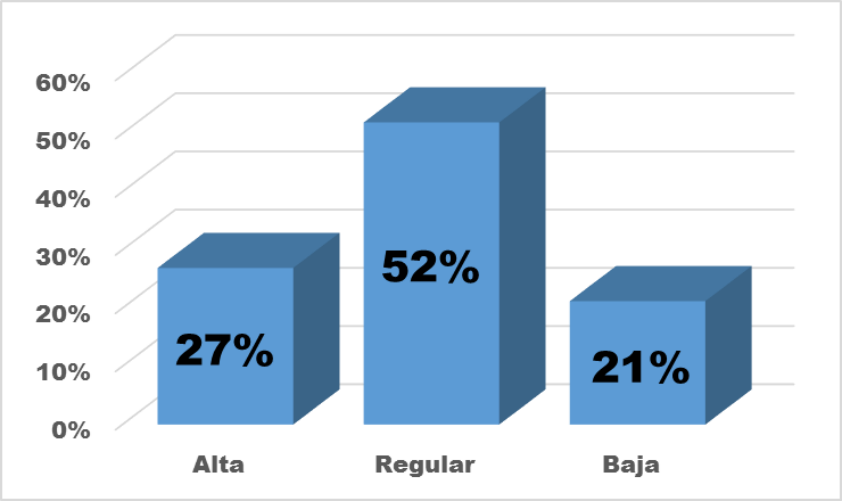
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, según su apreciación de la variable competencias profesionales.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	25	27%	27%
Regular	48	52%	79%
Baja	20	21%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N° 01

Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, según su apreciación de la variable competencias profesionales.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro N° 7 y gráfico N°1 se muestra que la variable competencias profesionales se obtuvo que un 27% que consideran que la competencia profesional es alta, el 52% es regular y el 21% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia profesional en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional Hermilio Valdizán, tiene una tendencia regular.

De acuerdo a estas calificaciones, podemos decir que los trabajadores se encuentran en cierto equilibrio en cuanto a sus competencias profesionales ya que en comparación es la que mas votos a tomado, esto podría darse ya que el desempeño de los laboradores es normal no se descuidan de sus labores pero tampoco aportan ideas de mejora o implementación intelectual o material a su sector laboral.

CUADRO N° 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación con respecto a la dimensión competencia técnica.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	30	32.7%	33%
Regular	43	46.2%	79%
Baja	20	21.2%	100%
Total	93	100%	

Cuadro N° 8: *Distribución porcentual según la dimensión competencia técnica*
Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N°2

Trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación con respecto a la dimensión competencia técnica.

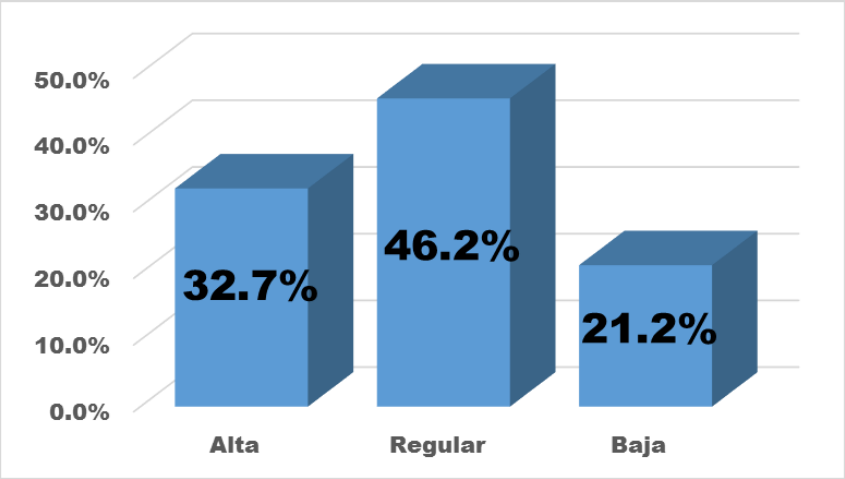


Tabla 01: *Distribución porcentual según niveles de la dimensión competencias técnicas*
}+

Del cuadro N° 8 y gráfico n° 2, se muestra que la dimensión competencia técnica se obtuvo que un 32.7% considera que la competencia técnica es alta, el 46.2% es regular y el 21.2% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia técnica en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tiene una tendencia regular.

Dado los resultados obtenidos podemos decir que la mayor parte de los trabajadores concurren en superar o mantenerse en la banda ideal en cuanto a sus competencias técnicas, aunque cierto porcentaje se encuentra en bajas, la necesidad en el campo laboral permite que estos puedan incrementar sus conocimientos y capacitarse más.

CUADRO N° 9

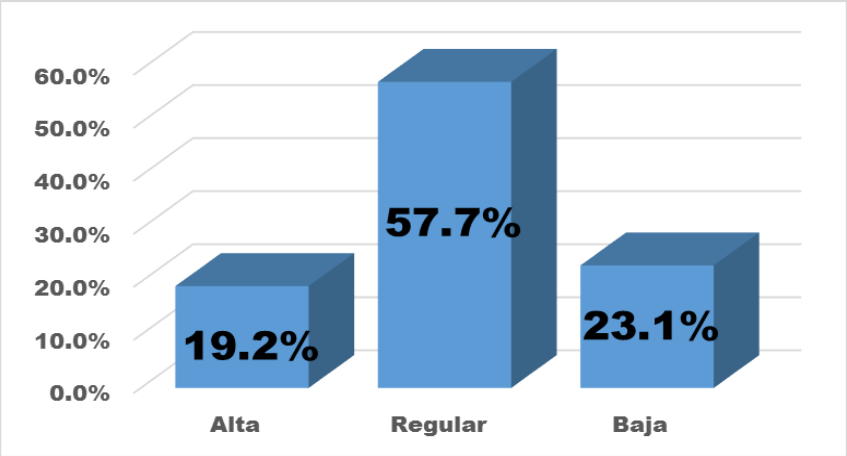
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación con respecto a la dimensión competencia metodológica.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	18	19.2%	19%
Regular	54	57.7%	77%
Baja	21	23.1%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N° 03

Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación con respecto a la dimensión competencia metodológica.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro N° 9 y Gráfico N°3 se muestra que la dimensión competencia metodológica se obtuvo que un 19.2% quienes consideran que la competencia metodológica es alta, el 57.7% es regular y el 23.1% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia metodológica en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tiene una tendencia regular.

Con estos resultados podemos describir la situación en la que se encuentran los trabajadores, por lo que se determina nos damos cuenta que aun no perfeccionan el manejo de un diseño o mecánica de trabajo efectiva, si bien es cierto se cuenta con una noción mínima y su practica es decadente lo que no define en si una optima calidad de servicio.

CUADRO N° 10

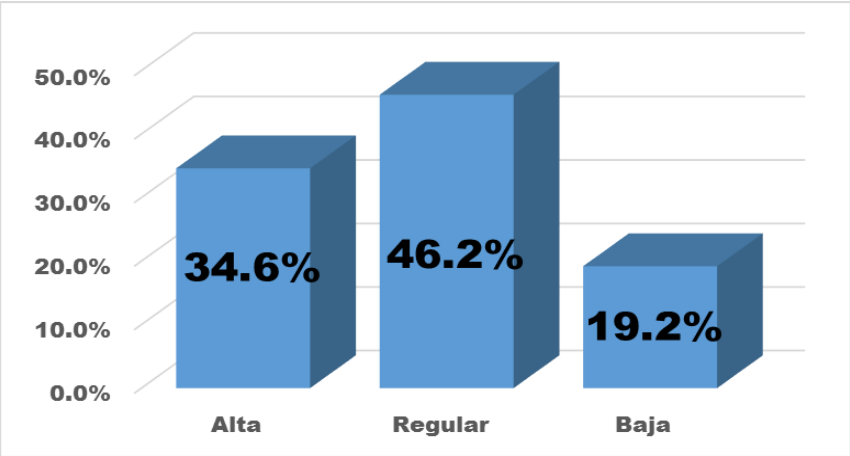
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán según su apreciación con respecto a la dimensión competencia social.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	32	34.6%	35%
Regular	43	46.2%	81%
Baja	18	19.2%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRAFICO N° 04

Trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán según su apreciación con respecto a la dimensión competencia social



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro n° 10 y Gráfico n° 4 se muestra que la dimensión competencia social se obtuvo que un 34.6% considera que la competencia social es alta, el 46.2% es regular y el 19.2% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia social en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tiene una tendencia regular.

Por otro lado con los resultados obtenidos podemos mencionar el buen manejo de las capacidades sociales que tiene este grupo de profesionales de esto podemos resaltar ciertas ventajas como el buen manejo de la comunicación entre pares así mismo el correcto trabajo en equipo, clave para un buen desarrollo laborar y a su vez calidad de servicio.

CUADRO N° 11

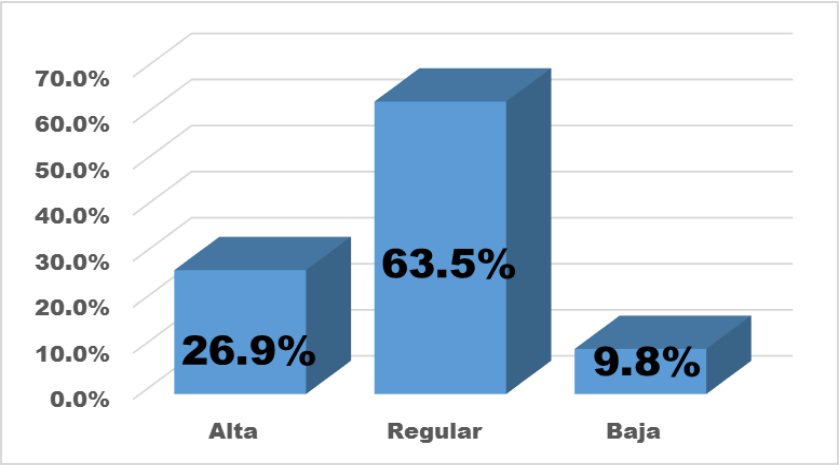
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad nacional Hermilio Valdizán según su apreciación con respecto a la dimensión competencia participativa.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	25	26.9%	27%
Regular	59	63.5%	90%
Baja	9	9.8%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N° 05

Trabajadores de la Universidad nacional Hermilio Valdizán según su apreciación con respecto a la dimensión competencia participativa.



s**Fuente** : *Base de datos*

Del cuadro n° 11 y gráfico n°5 se muestra que la dimensión competencia participativa se obtuvo que un 26.9% considera que la competencia participativa es alta, el 63.5% es regular y el 9.8% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la competencia participativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tiene una tendencia regular.

A manera de síntesis con estos resultados podemos decir que la mayoria de laboradores se encuentra regularmente participativos en las actividades que se desarrollan, nos damos cuenta entonces que no se tiene un sentido de pertenencia que influya en su deseo de participar y aportar a su ambiente laboral

CUADRO N° 12

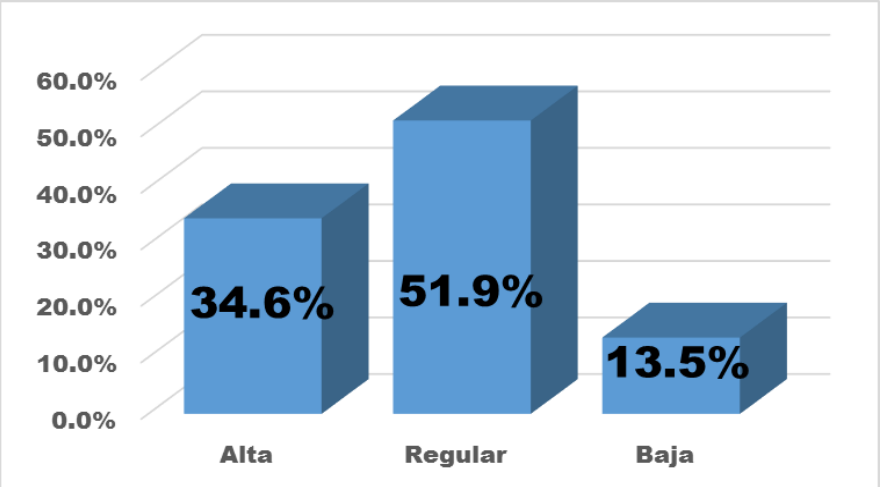
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la variable gestión de la calidad los servicios administrativos.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	32	34.6%	35%
Regular	48	51.9%	87%
Baja	13	13.5%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N° 06

Trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la variable gestión de la calidad los servicios administrativos.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro n°11 y gráfico n° 6, se muestra que la variable gestión de los servicios administrativos se obtuvo que un 34.6% considera que la gestión de los servicios administrativos es alta, el 51.9% es regular y el 13.5% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la variable gestión de los servicios administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, tiene una tendencia regular.

Con los resultados se puede determinar qué más de la mayoría considera la gestión de servicios administrativos alta o regular, lo que significa que se está teniendo un buen desenvolvimiento en este sector y se prioriza la atención de las necesidades del servido.

CUADRO N° 13

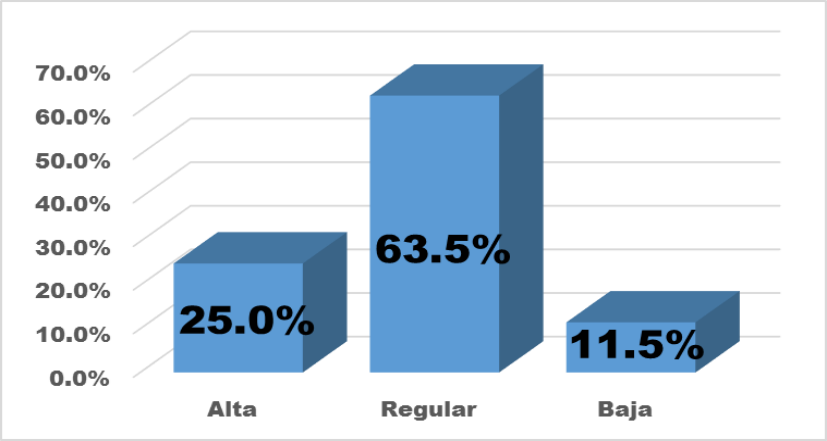
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la dimensión planificación.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	23	25.0%	25%
Regular	59	63.5%	89%
Baja	11	11.5%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N°07

Trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la dimensión planificación.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro n° 13 y gráfico n°7, se muestra que la dimensión planificación se obtuvo que un 25.0% considera que la planificación es alta, el 63.5% es regular y el 11.5% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión planificación en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, tiene una tendencia regular.

De acuerdo a los indicadores se puede inferir que la planificación de todos los servicios es regular aunque no se encuentre en el indicador bajo te debe procurar elevar este aspecto debido a qué una mayor planificación promueve la comodidad y la buena coordinación del equipo de trabajo.

CUADRO N° 14

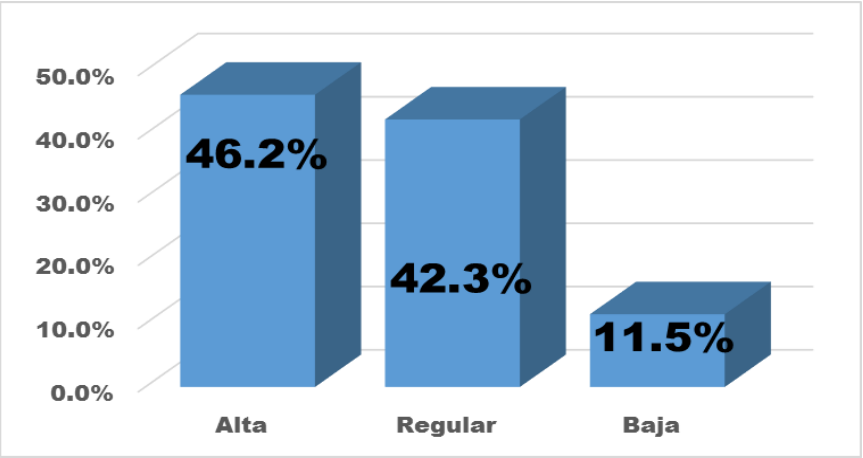
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la dimensión organización.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	43	46.2%	46%
Regular	39	42.3%	89%
Baja	11	11.5%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GRÁFICO N° 08

Trabajadores de Universidad Nacional Hermilio Valdizan según su apreciación de la dimensión organización.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro n° 14 y gráfica n°8, se muestra que la dimensión organización se obtuvo que un 46.2% considera que la organización es alta, el 42.3% es regular y el 11.5% indica que es baja. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión organización en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, tiene una tendencia alta.

Se determina a partir de los resultados la alta organización de los laboradores, ya que en su gran mayoría casi en su totalidad procuran la buena estructuración del personal asimismo del servicio, la buena estructuración de cualquier centro laboral es base para una buena comunicación y desarrollo del trabajo o servicio que se presta cómo razón en la organización.

CUDRO N° 15

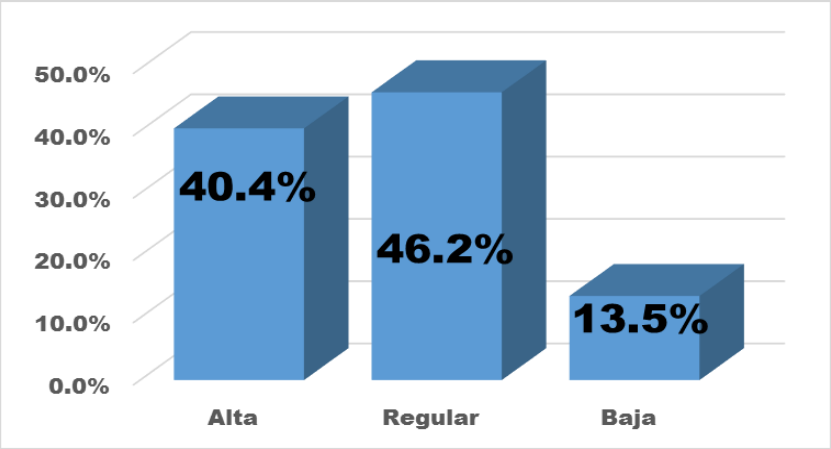
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, según su apreciación de la dimensión control.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Alta	38	40.4%	40%
Regular	43	46.2%	87%
Baja	13	13.5%	100%
Total	93	100%	

Fuente : *Base de datos*

GR{AFICO N° 09

Trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, según su apreciación de la dimensión control.



Fuente : *Base de datos*

Del cuadro n° 15 y gráfico n° 9, se muestra que la dimensión control se obtuvo que un 40.4% considera que el control es alto, el 46.2% es regular y el 13.5% indica que es bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión control en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene una tendencia regular. Asimismo tenemos con la dimensión control debido a que los resultados son altos positivamente a favor de esta buena práctica, ya que el control permite al centro laboral desarrollarse correctamente según lo esperado y planeado de acuerdo a una terminada dirección que administra las acciones y requerimientos del respectivo ambiente laboral.

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Córdova (2003), afirmó que son las pruebas usadas para poder determinar si el conjunto de datos obtenidos está bien modelado y distribuido de manera normal para así poder calcular la probabilidad de que una variable del conjunto de datos se distribuya normalmente.

Para determinar si los datos presentan una distribución normal se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov:

Ho: El conjunto de datos del presente trabajo siguen una distribución normal

Ha: El conjunto de datos del presente trabajo no siguen una distribución normal

Regla de contraste: Si el Valor $p > 0.05$, se acepta la H0. Si Valor $p < 0.05$, se rechaza H0.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias profesionales	,264	52	,000
Competencia técnica	,236	52	,000
Competencia metodológica	,293	52	,000
Competencia social	,238	52	,000
Competencia participativa	,347	52	,000
Gestión de los servicios administrativos	,278	52	,000
Planificación	,339	52	,000
Organización	,292	52	,000
Control	,259	52	,000
Dirección	,264	52	,000

Fuente: Base de datos

Las variables y dimensiones analizadas presentan una significancia menor a 0.05, deduciendo que tienen una distribución no normal. Por lo que se empleó la prueba no Paramétrica de Rho Spearman en la contratación de las hipótesis

4.3 Prueba de Hipótesis General

4.3.1. Hipótesis especificas

Ho: Las competencias profesionales no se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio, 2019.

Ha: Las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio, 2019.

CUADRO N° 16

Correlación de las variables competencias ocupacionales y gestión de los ser servicios administrativos de carácter académico.

Correlación de la variable competencias profesionales y gestión de los servicios administrativos

			Competencias profesionales	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencias profesionales	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las competencias profesionales si se relacionan favorablemente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla 22, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de r= 0,995**. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

4.3.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 01

Ho: La dimensión competencia técnica no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, 2019.

Ha: La dimensión competencia técnica no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, 2019.

CUADRO N° 17

Correlación de la dimensión competencia técnica y gestión de los servicios administrativos.

			Competencia técnica	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,991**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coeficiente de correlación	,991**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia técnica si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla 23, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de r= 0,991**. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

4.3.3. Prueba de hipótesis 02

Ho: La dimensión competencia metodológica no se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad nacional Hermilio Valdizan.

Ha: La dimensión competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad nacional Hermilio Valdizan.

CUADRO N° 18

Correlación de la dimensión competencias metodológicas y gestión de los servicios administrativos.

Correlaciones

			Competencia metodológica	Gestión de los servicios administrativos
Rho de Spearman	Competencia metodológica	Coeficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de los servicios administrativos	Coeficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la competencia metodológica si se relaciona favorablemente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla 24, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de r= 0,983**. Entonces el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

4.3 Discusión de resultados

El resultado de la hipótesis general ha demostrado que las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan , según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación de Spearman r= 0,995**. Afirmando que el grado de correlación es significativa vez positiva. Álvarez (2017), en su estudio específico que los resultados de la investigación demuestran que la variable Competencias Gerenciales está relacionada con la variable Gestión Administrativa de carácter académico , según la correlación de Pearson 0,657 y p= 0,000. Las conclusiones del

estudio muestran que existe una correlación directa y significativa entre las competencias gerenciales y la gestión administrativa de carácter académico, de manera que, a un mejor nivel de competencias gerenciales, mejor nivel de gestión administrativa.

La hipótesis específica de competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios académicos administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia técnica se obtuvo un valor de r= 0,991**. Rojas (2017), explicó en su investigación que los resultados de la misma demostraron que existe relación positiva (rho= 0,712**) y significativa (p=0,001) entre las competencias profesionales y el desempeño laboral. Las conclusiones del estudio muestran que existe una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo que participó en el estudio por lo que es importante que el personal de la empresa se encuentre en una capacitación constante para la mejora de sus competencias profesionales.

La hipótesis específica de competencia metodológica también se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter administrativo en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Pues a través del análisis estadístico de los datos recolectados se determinó que para el coeficiente de correlación de Spearman la competencia metodológica obtuvo un valor de r= 0,983**. Mientras que Rojas (2017), explicó que los resultados que fueron obtenidos en su investigación como parte del proceso estadístico, resumieron que un mal desempeño de las competencias profesionales en especial de las competencias sociales genera un bajo nivel de eficiencia en la gestión administrativa, alcanzando un nivel malo en un 62%. Las conclusiones del estudio mostraron que la empresa objeto de estudio

presenta inconvenientes administrativos que se originan mayormente por la falta de un modelo de desarrollo de actividades donde se fomente de manera correcta las competencias profesionales que se desarrollan en la gestión administrativa, para que de esta manera la empresa pueda tener un adecuado nivel de eficacia gracias al óptimo manejo de los procesos y su buen funcionamiento, donde es esencial la integración del personal.

Mientras que la hipótesis especifica referente a la competencia social también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de r= 0,979**, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman,. Tipian (2017), dejó saber en su trabajo de grado que los resultados del mismo demostraron que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa (0,000) y positiva (0,500) con la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de la DGPDP del Centro Superior de Estudios de Justicia y Derechos Humanos en el 2016. Las conclusiones del estudio demuestran que la gestión administrativa está relacionada considerablemente con la calidad del servicio, relación que resulta positiva para los usuarios.

Po último, la hipótesis especifica referente a la competencia participativa también obtuvo un resultado positivo en relación a la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, los resultados determinados mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojaron un valor de r= 0,961**, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo para la gestión de los servicios

administrativos y que es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman, al igual que todas las antes mencionadas competencias. Herrero (20132), especificó en su estudio que los estudiantes pueden adquirir competencias profesionales y que el profesorado cuenta con la voluntad de hacer modificaciones en sus metodologías tradicionales para incluir métodos innovadores basados en TIC.

4.4 Aporte de la investigación

La investigación busca establecer la importancia de las competencias profesionales en la gestión de los servicios administrativos de carácter académico; el estudio se ha delimitado en los servicios administrativos el cual requiere de personal capacitado y eficiente para llevar a cabo todos los procesos y actividades que la institución requiere. La optimización y mejora de la gestión de servicios va depender en buena medida de las competencias profesionales y de las capacidades particulares de cada trabajador, es en este ámbito que el estudio se justifica, tomando en cuenta que muchas organizaciones aún no toman en cuenta la importancia de las competencias profesionales, sobre todo las del estado, donde no siempre se accede a los puestos de trabajo por méritos profesionales y de experiencia, El estudio al mejoramiento del recurso humano y las conclusiones de esta investigación son el aporte de la investigación.

CONCLUSIONES

Las competencias profesionales se relacionan significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la universidad Nacional Hermilio Valdizan. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de r= 0,995**. Dejando evidencia que existe una relación positiva y significativamente entre las variables y esta es considera fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. Según la información recolectada y analizada estadísticamente el rendimiento de las competencias profesionales en el ente gubernamental es baja según el 26,9%, regular un 51,9% y altas un 21,2%, haciendo visible que se deben tomar acciones para mejorar las mismas ya que no se desempeñan de manera óptima para garantizar un eficiente y eficaz funcionamiento de la oficina en estudio.. Esto se debe a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de r= 0,995**. Dejando evidencia que existe una relación positiva y significativamente entre las variables y esta es considera fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. Según la información recolectada y analizada estadísticamente el rendimiento de las competencias profesionales en el ente gubernamental es baja según el 26,9%, regular un 51,9% y altas un 21,2%, haciendo visible que se deben tomar acciones para mejorar las mismas ya que no se desempeñan de manera óptima para garantizar un eficiente y eficaz funcionamiento de la oficina en estudio.

La competencia técnica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de r= 0,991**, demostrando que el grado de correlación es positivo y significativo entre las variables, considerado fuerte de acuerdo a los índices de

correlación de Spearman. Las competencias técnicas son regulares en un 46.2%, y baja un 32.7%, lo que nos indica que no se desarrollan de manera correcta, debido a que los trabajadores no hacen uso correcto de sus destrezas o habilidades, ya sea por falta de capacitación de la organización o por falta de interés por parte del individuo.

La competencia metodológica se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la universidad nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de r= 0,983**, indicando que el grado de correlación es positiva y significativamente con la gestión de los servicios administrativos es muy fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia metodológica nos proporciona la capacidad para reaccionar ante diversos problemas aplicando procesos adecuados dependiendo de la situación que se presente, en este caso se cuenta con una capacidad metodológica deficiente, debido a que los resultados de la investigación revelan que el 19,2% de la población que labora en este Centro Superior de Estudios afirma que es baja, el 57,7% que es regular y un 23,1% asegura que es alta.

La competencia social se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de r= 0,979**, por lo tanto, el grado de correlación es positivo y significativo con la gestión de los servicios administrativos es fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. A través de los resultados obtenidos que mostraron que un 34,6% de los trabadores asegura que la competencia social es baja, un 46,2% es regular y un 19,20% alta, esto nos indica que no existe una socialización adecuada entre los trabajadores que prestan sus servicios a esta institución, lo que puede ser una de las

causas más relevantes por la cual las actividades diarias no se desempeñen de manera adecuada en dicha oficina, debido a que no existe una comunicación fluida y constante entre estos y afectando de manera directa los resultados que se buscan obtener.

La competencia participativa se relaciona significativamente con la gestión de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de r= 0,961**, corroborando que el grado de correlación es positiva y significativamente entre variables, por lo que se considera fuerte de acuerdo a los índices de correlación de Spearman. La competencia participativa es la que presenta el rendimiento más bajo de todas las que se han mencionado anteriormente, eso quedó demostrado en los resultados, los cuales fueron 26,9% baja, 63,5% regular y 9,6% alta, esto significa que no se implementa de manera adecuada, así como también no existe una actitud de disposición por parte de los trabajadores al momento de realizar una actividad de manera voluntaria.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

Se recomienda a la jefatura de la Oficina General de administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, tomar las acciones necesarias para poder mantener al personal con experiencia y antigüedad de servicio en la entidad y este pueda dar un enfoque correcto al nuevo personal en lo que respecta a las competencias profesionales, de igual manera se deben implementar las medidas necesarias para subsanar el mal desempeño que se lleva a cobo dentro de la oficina ya sea mediante estrategias adecuadas al tema o cualquier otro tipo de actividad que pueda proporcionar beneficios constantes y que perduren a través del tiempo.

Se recomienda a la Oficina General de administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, que al contratar al nuevo personal se encuentre capacitado con técnicas actualizadas de los distintos softwares que se aplican en la administración pública como el SIGA (Sistema integrado de gestión Administrativa), SIAF (Sistema integrado de gestión financiera), etc. Para que estos tengan un conocimiento técnico y las habilidades que les permitirán desempeñarse en el área laboral de manera eficiente.

Se debe tener en cuenta capacitar de manera correcta y constante al personal administrativo Universidad nacional Hermilio Valdizan empleando técnicas metodológicas con la finalidad de que se puedan tener en los puestos de trabajo a funcionarios que cuenten con la capacidad estratégica para reaccionar de manera adecuada a cualquier irregularidad que se pueda presentar y que a su vez estos puedan trasmitir esta enseñanza a todo el personal para la resolución de cualquier problema que se presente de manera eventual.

Se recomienda a la Oficina General de administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, brindarle al personal las herramientas adecuadas enfocándose en el

trabajo de equipo para lograr que estos tengan una mejor socialización entre ellos y de esta manera puedan cumplir metas en grupo, debido a que esto va a reforzar el trabajo en equipo, se integrarán más como compañeros, mejorará su comunicación, reconocerán sus roles, tendrán liderazgo y respeto entre compañeros de trabajo.

Se recomienda a la jefatura de la Oficina General de administración de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, implementar charlas o talleres motivacionales donde se desarrollen herramientas para que los empleados sean más participativos en su área de trabajo y en su entorno laboral, también es recomendable realizar sesiones con un coaching de equipos, ya que con esto se puede llegar al origen del ¿Por qué las competencias participativas son las más deficientes?, debido a que esta competencia fue la que mostró un resultados más negativo en comparación con las demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, S. (2002). *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Aquichán, (2018)), *El enfoque de competencia laboral: manual de formación.* Edit. Escuela nueva.

Arriata, A. (2017) *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. [Tesis post grado en internet] Chile: Universidad de Chile. 2019.

Barlett, A. & Kayser, T. (20180). *Cambio de la conducta organizacional*. México: Trillas Editores.

Barrera (2020) *Cultura y Clima organizacional en los Docentes de Primaria*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación. Universidad Autónoma de Madrid, España,

Brunet L. (20199), *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias.* Editorial Trillas, México.

Brunet, L. (20177). *El clima de trabajo en las organizaciones*: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Editorial Trillas.

Cherobim, (2017). *Escuela, un espacio para aprender a ser feliz, La ecología de las relaciones en la construcción del clima y cultura organizacional*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación. Universidad de Barcelona – España

Davis, K. (2019) *Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones.* Mc Graw Hill, Tercera Edición, México.

Dessler, G. (2016) *Administración Personal.* Editorial Prentice Hall. Sexta Edición, México.

Dessler, G. (2018) *Organización y Administración*. Prentice Hall Interamericana, México.

Franklin, B. (2020) *Organización y Métodos, un enfoque competitivo*. Editorial Mc Graw Hill, México.

Gibson I. (2018), *Organizaciones, Conductas, Estructuras y Procesos*. Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Goncalvez, A. (2019). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Osorio y Espinosa. (2019). *Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos*. Revista Capital Humano. 1995 SEP; Año VIII (81). Pág. 36-42.

Pino G. (2018) *Metodología de la investigación científica*, Editorial Universidad de Lima.

Robbins, S. (2018), Fundamentos de la *Administración*, 3ª Ed. México: Limusa. 2002. Pág. 199-200.

Robbins, S. (2018). *Fundamentos de la Administración*, 3ª Ed. México: Limusa. 2002. Pág. 199-200

Rodríguez, J. (2017) *Administración moderna del personal*. 7a Ed. México: Cengage Learning.

Rodríguez, J. (2017), *Administración moderna del personal*. 7a Ed. México: Cengage Learning. 2017.

Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016.* (Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?seque nce=1

Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2016). *Metodología de la investigación*. México, DF: Mc Graw Hill.

Sánchez H. (2018), *Metodología de la investigación científica,* Editorial Federico Villareal. 6ta edición.

Saracho, J. (2015). *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias*. RIL Editores.

Saracho, J. (2017). *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias*. RIL Editores, 2005 - 278

Soto H. (2018). *Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración:* Revista desafíos actuales de la profesión.

Werther W. (2018*) Administración de recursos humanos*. 6a ed. México: Mc Graw-Hill; 2008. Pág. 173.

ANEXOS

IV. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿De qué manera las competencias ocupacionales influye en la calidad de servicios administrativos de carácter académico en la universidad nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco periodo 2019-i?	**OE:** Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la Calidad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.	Competencias Laborales	Conocimiento	Grado de especialización en el área	**Tipo de investigacion:**
				Grado de fortalecimiento de competencia profesional	
			Habilidades	Desarrollo de destreza laborales	EXPLICATIVA
				Desarrollo de habilidades laborales	**Enfoque de investigacion:**
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Capacidades	Niveles de resultados laborales obtenidos	
	* Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en los Niveles de satisfacción de servicios al ciudadano en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.			Grado de desempeño laboral	CUANTITATIVA
	* Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la celeridad de servicio Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.		Desempeño	Nivel de eficiencia laboral	**Alcance de investigacion:**
	* Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel tecnológico en Servicios Académicos en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.			Grado de frecuencia en la Inspección periódica	
	* Establecer de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en la Nivel de cumplimiento de resultados programados Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.	Calidad de Servicios Administrativos de carácter Academico	Principios	Grado de desarrollo del comportamiento laboral	EXPLICATIVA
				Grado de Frecuencia de Responsabilidad en el servicio	**Nivel de investigacion:**
			Modernizacion	Grado de desarrollo tecnológico en Servicios Administrativos	
				Grado de celeridad en el Servicio Administrativo	CORRECIONAL
			Eficiencia	Grado de satisfacción del Servicio Administrativo	**Diseño de la investigacion:**
				Nivel de frecuencia de resultados programados	
	* Determinar de qué manera las Competencias Ocupacionales influye en el Nivel de Nivel de uso o manejo de estrategias en Servicios Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco.		Liderazgo	Grado de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas	EX POST FACTO
				Índice de uso o manejo de estrategias	**Poblacion y Muestra:**
			Satisfaccion laboral	Nivel de calidad de los beneficios laborales	P: 8482 estudiantes, 377 docentes y 933 servidores
				Nivel de seguridad laboral	M: 851 estudiantes, 38 docentes y 93 servidores

ANEXO 02.

Consentimiento informado

ID: _____ **FECHA:** 12 de enero del 2019

TÍTULO: LAS COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO PERIODO 2019-I

OBJETIVO: Aplicar el instrumento de investigación para evaluar las competencias ocupacionales y percepción de calidad de servicios administrativos de carácter académico en la UNHEVAL.

INVESTIGADOR:

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: Mg. Alan Manuel Rubin Robles
DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, diciembre del 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

Estimado colaborador de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, estoy realizando un estudio respecto a la calidad de los servicios administrativos y las competencias de los trabajadores de vuestra universidad con la finalidad de mejorar estos servicios, para lo cual le solicito gentilmente responder las siguientes interrogantes:

Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1

Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?					
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?					

	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?					
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?					
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?					

Muchas gracias.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POS GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Alan Manuel Robin Roblel **Especialidad:** Metodología de la investigación y estadística

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem Qué no fue evaluados? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y Sello del juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POS GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Martin Valdivieso Echevarria **Especialidad:** Gestión Publica

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?	4	4		
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4		

¿Hay alguna dimensión o ítem Qué no fue evaluados? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y Sello del juez

MARTIN CESAR VALDIVIESO ECHEVARRIA
INGENIERO CIVIL
Reg. del Colegio de Ingenieros del Perú N° 40444

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POS GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Victor Goicochea Vargas **Especialidad:** Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem Qué no fue evaluados? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Goicochea

Firma y Sello del juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POS GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dra. Melida Rivero Lazo **Especialidad:** ADMINISTRACIÓN

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

Firmado digitalmente por RIVERO LAZO Melida Sara FAU 20172383531 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.09.2021 10:36:28 -05:00

Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem Qué no fue evaluados? SI ( ) NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Firma y Sello del juez

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POS GRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Dr. Rodolfo Valdiviezo F. **Especialidad:** ADMINISTRACIÓN

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Conocimiento	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos técnicos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los conocimientos del procedimiento administrativo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Habilidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Capacidades	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las capacidades técnicas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Desempeño	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Principios	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de principios del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la práctica de valores del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Modernización	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con los procesos de modernización utilizados por el personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Está conforme con los procedimientos de los procesos administrativos de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Eficiencia	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con la celeridad de los procesos del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las habilidades humanas del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Liderazgo	¿Está conforme el desempeño del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la práctica de liderazgo del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
Satisfacción laboral	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones laborales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4
	¿Cuál es su el nivel de satisfacción con las condiciones salariales del personal administrativo de la UNHEVAL?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem Qué no fue evaluados? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

RICARDO MANUEL SACHÚN GARCÍA, nació el 17 de mayo de 1956 en la ciudad de Trujillo.

Mis estudios de Primaria lo inicien el año 1963 en el INSTIUTO EXPERIMENTAL N° 12 PEDRO MANUEL UREÑA. Realice mis estudios de secundaria el año 1969 en el emblemático colegio NACIONAL SAN JUAN. Mis estudios de nivel superior lo realcen en la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO. Todos estos estudios en mi ciudad natal.

En el mes de abril de 1984 ingrese a enseñar en el INTITUTO "APARICIO POMARES". En el mes de Agosto del mismo año también enseñe en el INSTITUTO PEDAGÓGICO " MARCOS DURAN MARTEL". En el mes de Setiembre del mismo año ingreso a la docencia universitaria en la UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" DE HUÁNUCO, en calidad de docente contratado a Tiempo Completo 40 horas.

El año 1986 salió esta plaza a concurso a nivel nacional. Ese año en ese momento se me declara ganador del concurso de cátedra, pasando a ser Docente Ordinario a Dedicación Exclusiva por lo que me vi en la necesidad de dejar los otros centros laborales.

En la UNHEVAL desempeñe los siguientes cargos:

Jefe del departamento de Ingeniería Civil

Director de la Escuela Profesional de Ingeniería civi

Decano de la Facultad De INGENIERIA CIVIL Y ARQUITECTURA

Jefe de la Oficina Central de Admisión de la UNHEVAL

Director del Centro Pre Universitario de la UNHEVAL

El año 2000 ingrese a ser docente ordinario en la categoría de PRINCIPAL a la FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, donde desempeñe los siguientes cargos:

DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

VICE RECTOR ACADÉMICO DE LA U. D.H-

Actualmente soy docente a Tiempo Completo en la UDH en la categoría de PRINCIPAL y en la Nacional soy docente a tiempo parcial 20 horas. En ambas universidades soy Docente Ordinario.

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado; siendo las **16:00h**, del día lunes **30 DE NOVIEMBRE DE 2020**; el aspirante al **Grado de Doctor en Ciencias de la Educación, Don Ricardo Manuel SACHUN GARCIA**, procedió al acto de Defensa de su Tesis titulado: **"LAS COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO PERIODO 2019-I"**, ante los miembros del Jurado de Tesis señores:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA	Secretario
Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA	Vocal
Dr. Juvenal Auberto OLIVEROS DÁVILA	Vocal
Dr. Ciro Ángel LAZO SALCEDO	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Enrique Isidro SANTIAGO POMA (Resolución N° 01487-2020-UNHEVAL/EPG-D)

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal.
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y recomendaciones.
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la Nota de ....dieciocho.... (18)
Equivalente a ....muy bueno...., por lo que se declara ....aprobado....
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las..19:30.. horas del 30 de noviembre de 2020.

PRESIDENTE		**SECRETARIO**
DNI N° 04025628		**DNI N°** 22432324
VOCAL	**VOCAL**	**VOCAL**
DNI N° 22408967	**DNI N°** 22428396	**DNI N°** 22405868

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01515-2020-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: Sachun Garcia Ricardo Manuel

DNI: 17817317 **Correo electrónico:** rimansachgar@hotmail.com

Teléfono de casa: 062621595 **Celular:** 918518623

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Doctorado:	**Ciencias de la Educacion**

Grado Académico obtenido:

Grado académico de doctor en ciencias de la educación

Título de la tesis:

"LAS COMPETENCIAS OCUPACIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADEMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN"DE HUANUCO PERIODO 2019-I

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el 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, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo 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 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 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 (x) 3 años ( ) 4 años

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

Fecha de firma: 16-12 - 2020

Firma del autor