

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



“LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”

Línea de investigación: Gestión

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesista: Bach. Luis Stalin Jaramillo Cuentas

Asesor de tesis: Mg. Juan Carlos Rojas Matos

HUÁNUCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación en primer lugar a Dios, por ser mi guía y compañero a lo largo de mi carrera.

A mis padres Luis y Ketty por el apoyo constante e incondicional que me han brindado para el logro de mis objetivos.

Y a mis hermanos porque ellos son una pieza clave en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a mi alma máter la Universidad “Hermilio Valdizán”, a los docentes de nuestra prestigiosa Facultad, por haberme brindado cada uno en su materia un puñado de sus conocimientos con el paso del tiempo.

Asimismo, a mi asesor el Mg. Juan Carlos Rojas Matos por la formación y orientación que me ha brindado durante el desarrollo de mi investigación de manera satisfactoria.

RESUMEN

Este proyecto de investigación va referida a la gestión de personal y su relación con la calidad de los servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021, cuyo objetivo principal de la investigación es determinar el tipo de relación entre la gestión de personal y la calidad de servicio administrativo. Objetivos específicos: OE1: Establecer cómo se relacionan la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021. OE2: Describir cómo se relaciona la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021. OE3: Determinar cómo se relaciona la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021. OE4: Establecer cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021. La muestra del presente estudio estará constituida por los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos y los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, quienes escogidos de manera intencional responden al propósito de la investigación, determinándose un 10.15% de la población total, es decir se trabajó con 20 elementos muestrales, por medio del internet On Drive. Teniendo como conclusión principal, la investigación llevó a determinar de que sí existe una relación lineal alta, fuerte y significativa entre la gestión de personal con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021. (Tabla 36)

Palabras Clave: Gestión de personal, calidad, servicios.

SUMMARY

This project of investigation is referred to Personnel Management and its relationship with the Quality of Administrative Services in the Regional Directorate of Agriculture Huanuco 2021, whose main objective of the investigation is to determine how personnel management is related to the quality of Administrative service in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. Specific objectives: SO1: Establish how planning and personnel support is related to reliability in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. SO2: Describe how performance management is related with the response capacity in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. SO3: Determine how development management is related to empathy in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. SO4: Establish how the management of organizational change is related to response capacity in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. The sample of This study will be made up of the workers of the Human Resources Area and the users of the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco, chosen intentionally and that respond to the purpose of the research, determining 10.15% of the total population, that is to say, we worked with 20 sample elements, through the internet On Drive. Taking as its main conclusion, the research led to determine whether there is a strong and significant high linear relationship between personnel management and the quality of administrative service in the Regional Directorate of Agriculture of Huanuco 2021. (Table 36)

Keywords: Personnel management, quality, services.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
SUMMARY	5
ÍNDICE.....	6
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Fundamentación del problema	13
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Formulación de los objetivos generales y específicos	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación	21
1.5. Limitaciones	22
1.5.1. Importancia	22
1.5.2. Viabilidad	22
1.6. Formulación de las hipótesis generales y específicas.....	22
1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis específicas	23
1.7. Variables.....	24
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables.....	24
1.8.1. Definición teórica de términos operacionales.....	27
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes.....	28
2.1.1. A nivel nacional.....	28
2.1.2. A nivel internacional.....	33
2.2. Bases teóricas.	36
2.2.1. Base teórica N° 01: GESTIÓN DE PERSONAL	36
2.2.1.1. Dimensiones de la variable 1	44

2.2.1.1.1. Planificación y soporte	44
2.2.1.1.2. Gestión del desempeño	46
2.2.1.1.3. Gestión del desarrollo	47
2.2.1.1.4. Gestión del cambio organizacional	48
2.2.2. Base teórica N° 02: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	49
2.2.2.1. Dimensiones de la variable 2	50
2.2.2.1.1. Fiabilidad	50
2.2.2.1.2. Capacidad de respuesta	51
2.2.2.1.3. Empatía	51
2.2.2.1.4. Aspectos tangibles	52
2.3. Bases conceptuales.....	53
2.3.1. Concepto de gestión de recursos humanos.....	53
2.3.2. Concepto de calidad de servicios administrativos	53
2.4. Bases epistémicas	54
2.5. Definición de términos	56
CAPÍTULO III	58
METODOLOGÍA.....	58
3.1. Ámbito	58
3.1.1. Caracterización	58
3.2. Población	58
3.3. Muestra	59
3.4. Nivel, tipo y diseño de estudio	59
3.4.1. Nivel de investigación.....	59
3.4.2. Tipos de investigación.....	59
3.4.3. Diseño y esquema de investigación	61
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos	62
3.5.1. Método de recolección de datos.....	62
3.5.2. Técnica de recolección de datos.....	62
3.5.3. Instrumentos de recolección de datos	62
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento	62
3.7. Procedimiento de recojo de datos.....	63
3.8. Tabulación y análisis de datos estadísticos.....	63
3.8.1. Técnica de procesamiento de datos.....	63
3.8.2. Técnicas de presentación de datos	63
3.9. Consideraciones éticas	64

CAPITULO IV	65
RESULTADOS	65
PRUEBA DE HIPÓTESIS	135
Hipótesis general	135
Hipótesis específica 1	136
Hipótesis específica 2	137
Hipótesis específica 3	138
Hipótesis específica 4	139
CAPÍTULO V.....	140
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	140
CONCLUSIONES	143
SUGERENCIAS.....	144
Referencias	145
ANEXOS	150
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	151
Anexo 02: Consentimiento informado.....	157
Anexo 03: Validez de instrumento	159
Anexo 04: Instrumento	161
Anexo 05: Validez de instrumento por juicio de expertos	163
ÍNDICE DE TABLAS	
Tabla 1	65
Tabla 2	67
Tabla 3	69
Tabla 4	71
Tabla 5	73
Tabla 6	75
Tabla 7	77
Tabla 8	79
Tabla 9	81
Tabla 10	83
Tabla 11	85
Tabla 12	87
Tabla 13	89
Tabla 14	91
Tabla 15	93

Tabla 16	95
Tabla 17	97
Tabla 18	99
Tabla 19	101
Tabla 20	103
Tabla 21	105
Tabla 22	107
Tabla 23	109
Tabla 24	111
Tabla 25	113
Tabla 26	115
Tabla 27	117
Tabla 28	119
Tabla 29	121
Tabla 30	123
Tabla 31	125
Tabla 32	127
Tabla 33	129
Tabla 34	131
Tabla 35	133
Tabla 36	135
Tabla 37	136
Tabla 38	137
Tabla 39	138
Tabla 40	139

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	66
Figura 2	68
Figura 3	70
Figura 4	72
Figura 5	74
Figura 6	76
Figura 7	78
Figura 8	80
Figura 9	82

Figura 10.....	84
Figura 11.....	86
Figura 12.....	88
Figura 13.....	90
Figura 14.....	92
Figura 15.....	94
Figura 16.....	96
Figura 17.....	98
Figura 18.....	100
Figura 19.....	102
Figura 20.....	104
Figura 21.....	106
Figura 22.....	108
Figura 23.....	110
Figura 24.....	112
Figura 25.....	114
Figura 26.....	116
Figura 27.....	118
Figura 28.....	120
Figura 29.....	122
Figura 30.....	124
Figura 31.....	126
Figura 32.....	128
Figura 33.....	130
Figura 34.....	132
Figura 35.....	134

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada tiene la siguiente estructura, concordante con los expuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL.

En el CAPÍTULO 1, se desarrolló el problema de investigación, considerando los aspectos primordiales de la problemática de investigación que se encontró en el presente trabajo: La gestión de personal y su relación con la calidad de los servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021; los problemas generales y específicos, objetivos, justificación, importancia, limitaciones, hipótesis genéricas, hipótesis específicas, variables, y el cuadro de operacionalización de variables.

En el CAPÍTULO 2, se desarrolló el marco teórico, los antecedentes, base teórica, base conceptual; teoría y el enfoque de las variables de estudio.

En el CAPÍTULO 3, se desarrolló la metodología utilizada, ámbito de estudio, población, muestra, nivel de investigación, tipos, diseño de investigación, métodos de estudio, técnicas e instrumentos y el procesamiento de datos.

En el CAPÍTULO 4, se desarrolló y se presentó los resultados de investigación, análisis e interpretación de datos, acopiados a través de instrumentos aplicados a trabajadores y usuarios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, mediante el sistema On drive y luego se comprender la prueba de hipótesis.

En el CAPÍTULO 5, está la discusión de resultados, la comparación académica de nuestros resultados con los resultados de investigaciones consignadas como antecedentes de la presente tesis.

Por último, se muestran las conclusiones y sugerencias. Se llegó a determinar de que sí existe relación lineal alta, fuerte y significativa entre la gestión de personal con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021, Puesto que la encuesta aplicada así lo refleja. (Tabla 36)

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

Para tener conocimiento respecto a los rasgos más importantes del departamento de Huánuco, tenemos que estar informados respecto a su ubicación geográfica, la región como está referido en (HUÁNUCO, PLAN ESTADÍSTICO REGIONAL HUÁNUCO 2019-2020, 2018), indicándose que “Huánuco se localiza en la parte central del país, contiene las tres cadenas montañosas de los andes septentrionales del Perú y se extiende hasta el río Ucayali, Comprende territorio andino, ceja de selva, selva alta y selva baja”. (p.10). Además, es importante conocer la ubicación geográfica de la región Huánuco en tanto que el trabajo de investigación se circunscribe precisamente a la actividad que realiza la Dirección Agraria de la Región Huánuco, como se ha indicado es necesario precisar conforme lo ha establecido el documento antes referido:

“La superficie territorial departamental es de 37,265.77 Km², representa el 2.90% del territorio nacional, que es de 1, 285,215.16 Km², en el cual se localizan siete de las ocho Regiones Naturales que Javier Pulgar Vidal propone para el Perú (excepto la región Chala), de las tres regiones naturales: Huánuco cuenta con territorio en Sierra que está constituido por un 39% de superficie territorial departamental y Selva 61%; cubierto en 64.06% de montañas, 23.84% de colinas y lomadas, 2.77% de montes y 8.33% de planicies. El departamento de Huánuco, se encuentra en el rango del 80 a 6,334 m.s.n.m. ubicado en

el nevado del Yerupajá que se encuentra en la frontera entre Huánuco y Ancash, dentro de la cordillera Blanca, constituyendo el segundo pico más alto del Perú, después del Huascarán; la capital del departamento es la ciudad de Huánuco se encuentra a 1894 msnm”. (HUÁNUCO, 2018, págs. 10-11)

Como el presente trabajo se centra en la gestión de personal y su relación con los servicios administrativos, es necesario conocer las esferas de la globalización económica significando el:

“cómo la profundización de los vínculos y niveles de integración de las diferentes economías nacionales, de los distintos mercados y un comportamiento más dinámico en las relaciones económicas internacionales que de la actividad económica interna de los países. La globalización en general nos ha dado beneficios en muchos aspectos, en el campo económico, en lo tecnológico, en las comunicaciones y en lo cultural. Las tecnologías han influenciado en los procesos productivos haciéndolos más eficientes. Las comunicaciones han irradiado la información de los nuevos productos, así como de las tecnologías de punta. La cultura de diferentes lugares del planeta la podemos conocer gracias a los canales de televisión y el internet en tiempo real” (htt9).

También es pertinente que, bajo el contexto del sector agrario, en la cual se ubica nuestro trabajo, es preciso señalar el rol de este sector, para ello tenemos a lo dispuesto en la normativa pertinente, (Decreto Legislativo N° 997), señala:

“el rol del Sector Público Agrario, en el marco del rol general del Estado, tiene como objetivo generar condiciones para el desarrollo de mercados competitivos y eficientes de bienes y servicios agrarios, así como disminuir la inequidad y la pobreza; en el marco de un rol promotor, normativo y subsidiario del Estado, buscando sinergias con los agentes privados ligados al sector. Por lo tanto, la intervención del Sector Publico Agrario se orienta a:

- Corregir las fallas de mercado (ampliando el acceso de información a productores, promoviendo el desarrollo de mercados competitivos, asegurando la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para el agro como asistencia técnica, infraestructura de riego, etc., controlando las externalidades negativas relacionadas a sanidad agraria y manejo ambiental, reduciendo los costos de transacción, entre otras).
 - Reducir la Pobreza (contribuyendo al desarrollo rural, a través de la ejecución de programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida y las oportunidades de los ciudadanos, especialmente de los sectores más vulnerables del área rural y reducir la exclusión económica y social).
 - Contribuir a la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente (gestión de los recursos hídricos y establecimiento de reglas de juego estables).
- Este rol del Sector Público Agrario se operativiza en los tres

niveles de Gobierno (Gobierno Nacional, Regional y Local), sobre la base de una intervención coordinada” (PASCO, 2009, pág. 3).

Como en toda realidad de nuestro que hacer organizacional, se tiene que en:

“la actualidad, la administración de recursos humanos ha ido avanzando con la globalización al mismo tiempo, por ello se enfrenta a diversos obstáculos que con lleva a hacer cambios importantes dentro de la organización con la finalidad de ser más competitivos en el mercado y cumplir los objetivos organizacionales, al mismo tiempo es fundamental que las empresas sepan retener, atraer y guiar talento humano. En el ámbito internacional, la comodidad y el goce del trabajador en la empresa es fundamental para desempeñarse mejor, cada vez más, la tecnología gira entorno del empleado por lo que, las capacitaciones son constante. Además, Muchas organizaciones tienen como desafío hacer frente a esa visión alocada que tienen los jóvenes que laboran hoy en día denominados la generación Y, por lo que, tienen que idear y crear un nuevo concepto de trabajo para poder retenerlos, ya que son propensos a renunciar sin importarles nada; por otro lado, la manera de evaluar el desempeño laboral es distinto, en ese sentido, se entiende como un proceso continuo e importante para cumplir objetivos y desarrollar a trabajadores. En el país, la administración de recursos humanos se ha visto una mejoría que se hace notar en

la mentalidad de empresarios peruanos respecto al desarrollo profesional de sus trabajadores, pero con algunos problemas todavía que se deben mejorar. Por otro lado, hay una escasez de talento humano que tiene como causa la pésima educación, a su vez, los profesionales que egresan de las universidades e institutos no cuentan con las competencias laborales que necesitan las organizaciones”. (htt10) De esta realidad no se escapa la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.

El presente estudio responde a la necesidad de conocer la consistencia del nivel de servicio que responde a la gestión de personal en el ámbito de la gestión de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.

La variable de estudio como las categorías a trabajar está referida a la gestión de personal en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, consiguientemente la problemática que se observa en lo que corresponde al manejo del recurso humano desde un punto de vista de gestión, se tiene que los elementos dinámicos referidos al área de recursos humanos, carecen de una buena gestión de los recursos humanos, esta problemática se advierte cuando se materializa los servicios administrativos desarrollados por los mismos trabajadores; de tal suerte que la gestión de personal así como se encuentra previo un diagnóstico observacional se deduce que no se está aplicando correctamente las políticas, las directivas, así como los planes estratégicos del sector agrario; siendo ello responsabilidad del área de gestión de personal; es allí dónde radica nuestro interés para impulsar una propuesta de gestión de personal correspondiente a la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.

En lo que corresponde a la variable dos, la que está referida a los servicios de calidad administrativa; se tiene como problemática el poco nivel de calidad en la atención de servicios administrativos que brinda esta institución; de una investigación observacional previa se deduce la insatisfacción de los usuarios de la mencionada institución respecto a la calidad que brindan los trabajadores en los servicios administrativos. Así mismo es pertinente proponer luego del estudio correspondiente, que los servicios administrativos que otorga la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco sean satisfactorios con el fin de que los administrados o los usuarios estén satisfechos con la calidad de dichos servicios, para ello como resultado de este trabajo se brindará sugerencias y aportes para mejorar esta problemática.

El peruano vive en “una realidad donde, en menor o mayor magnitud, la mala gestión de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional los perjudica; esto se manifiesta, en las interminables esperas en los hospitales públicos”. (htt12), en los diversos ministerios, banco de la nación:

“los trámites que cuestan tiempo y dinero, los sueldos y jubilaciones que no son cobrados dentro del término, entre otros. La Administración Pública Nacional es el conjunto de organismos estatales que prestan servicios a los habitantes y realizan las funciones administrativas del Estado peruano. Entonces, genéricamente, se define este problema como la insatisfacción y deslealtad” (htt13), de los usuarios y trabajadores de las instituciones que brindan estos servicios. Se han identificado las siguientes causas asociables a la problemática planteada: ausencia de competencia, ausencia de una cultura organizacional orientada hacia la calidad, verticalidad y burocracia de la administración y falta de motivación.

Según la teoría de “Satisfacción e insatisfacción del trabajo (Herzberg, 1959), “se deben cumplir las necesidades básicas de los empleados antes de poder cubrir con éxito las capacitaciones que el puesto requiera, pero incluso cuando estas se acepten como normales ellas no motivan la conducta”.

Se observa entre otros aspectos problemáticos como las situaciones en que los documentos son reprocesados por errores detectados por el usuario o por la organización, esto conlleva una pérdida de tiempo en el descubrimiento de problemas lo que conduce a un número mayor de trabajadores y poca productividad de ellos por las iguales horas trabajadas.

En preciso, tenemos la motivación de los colaboradores como elemento fundamental de la gestión de personas en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, llevará en principio a un aumento de productividad y mejora constante de la calidad de los servicios administrativos con un mejor control de la calidad.

Esta condición de “win to win” se traduce finalmente en trabajadores óptimos, reducción de costos sin descuidar el bienestar laboral y usuarios conformes. (La problemática de la calidad en los servicios de la administración pública nacional, s.f.)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG: ¿De qué manera la gestión de personal se relaciona con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?

PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?

PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?

PE4: ¿Cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?

1.3. Formulación de los objetivos generales y específicos

1.3.1. Objetivo general

OG: Determinar de qué manera la gestión de personal se relaciona con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Establecer cómo se relaciona la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

OE2: Describir cómo se relaciona la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

OE3: Determinar cómo se relaciona la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

OE4: Establecer cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

1.4. Justificación

- ✓ **Justificación práctica:** Se busca la relación de la administración de personal con la calidad de servicios administrativos, lo cual permitirá determinar las falencias en el área de personal en la organización, y partiendo de ellos formular sugerencias de mejora.
- ✓ **Justificación metodológica:** Para ejecutar los propósitos de la investigación, se utilizará el método científico, cumpliendo las etapas o fases que obliga precisamente las normas de la comunidad académica.
- ✓ **Justificación social:** En la parte social con el proyecto de investigación pretendemos que la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, brinde servicios administrativos de calidad en busca del bienestar de los usuarios, a través de una buena gestión de personal.
- ✓ **Justificación organizacional:** Se pretende con el presente trabajo de investigación que la institución mejore la gestión de personal y la calidad de los servicios administrativos, para orientar mejoraras y proteger a sus trabajadores.

1.5. Limitaciones

Como en todo trabajo de investigación el primer factor limitante es el económico, la poca experiencia y escaso manejo metodológico en trabajos de investigación.

1.5.1. Importancia

La importancia del presente trabajo radica en que se buscará mejorar la gestión de personal con el propósito de brindar un servicio administrativo de calidad, para los usuarios y público en general de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.

1.5.2. Viabilidad

Es viable el desarrollo del presente proyecto, en razón de:

- ✓ Aspectos bibliográficos, acceso a los libros virtuales de la UNHEVAL.
- ✓ Disponibilidad de tiempo, la tesis dispone del tiempo necesario para el desarrollo del proyecto de investigación.
- ✓ Acceso a la institución, en razón de que el suscrito desarrolló sus prácticas pre profesionales en las Oficinas de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.
- ✓ Se cuenta con la colaboración del personal que labora en la entidad, del asesor, colegas y docentes de la E.P. de Ciencias Administrativas.

1.6. Formulación de las hipótesis generales y específicas

1.6.1. Hipótesis general

H_i: La gestión de personal se relaciona positivamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H_o: La gestión de personal se relaciona negativamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

H_{i1}: La planificación y soporte de personal se relaciona positivamente con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₁: La planificación y soporte de personal se relaciona negativamente con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H_{i2}: La gestión del desempeño del personal se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₂: La gestión del desempeño del personal se relaciona negativamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H_{i3}: La gestión del desarrollo personal se relaciona positivamente con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₃: La gestión del desarrollo personal se relaciona negativamente con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H_{i4}: La gestión del cambio organizacional se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₄: La gestión del cambio organizacional se relaciona negativamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

HIPOTESIS GENERAL		
H _i : La gestión de personal se relaciona positivamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.	Gestión de personal	Calidad de servicios administrativos
HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 1	VARIABLE 2

H₁₁: La planificación y soporte de personal se relaciona positivamente con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.	Planificación y soporte personal	Fiabilidad
H₁₂: La gestión del desempeño del personal se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.	Desempeño del personal	Capacidad de respuesta
H₁₃: La gestión del desarrollo personal se relaciona positivamente con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.	Desarrollo personal	Empatía
H₁₄: La gestión del cambio organizacional se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.	Cambio organizacional	Capacidad de respuesta

1.7. Variables

VARIABLES	
VARIABLE 1	VARIABLE 2
Gestión de personal	Calidad del servicios administrativos

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
“La gestión de personal comprende todas las tareas administrativas del departamento de recursos humanos y abarca desde el proceso de contratación de cada empleado hasta su cese. Para ello, siempre hay que tener presentes los aspectos legales, los acuerdos de la empresa y los contratos de los trabajadores”. (Gestión de personal: tareas, funciones y objetivos).	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	Planificación y soporte de personal	<ul style="list-style-type: none"> Política de gestión del desarrollo personal. Plan estratégico de gestión de personas. Metas del área. Definición de requerimientos dotacionales. Identificación de los perfiles. Perfiles de cargo actualizados. Optimización del presupuesto para la contratación a honorarios. Accesibilidad de la información. Reportes de gestión. 	Encuesta y cuestionario

		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del proceso de registro de asistencia. • Calidad de la infraestructura del área de gestión de personas. • Innovación. 	
	Gestión del desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección de personal. • Utilización de los perfiles de cargo en reclutamiento y selección. • Inducción al personal nuevo. • Seguimiento y retroalimentación sobre tareas a desarrollar y metas. • Resultado de desempeño. 	
	Gestión del desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones. • Oportunidad de los concursos de promoción. 	
	Gestión del cambio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación internos. • Gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. 	

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“La calidad del servicio vendría a ser una razón prioritaria y competitiva, siendo un factor presente en las interacciones de las personas con las organizaciones y constituye un atributo diferenciador entre las empresas exitosas y las que no son exitosas” (htt14). “La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”. (htt15)</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de atención al usuario. • Brindar el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas. • Asegurar el orden de los usuarios. • Asegurar que la siguiente atención se realice dentro de un plazo de tiempo razonable. 	Encuesta y cuestionario
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de personal. • Actitud positiva frente al usuario. • Rapidez y oportunidad de atención. 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Comunicación. • Comprensión del usuario. • Seguridad del tratamiento recibido. 	
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia del personal. • Equipamiento. • Apariencia de las instalaciones. 	

1.8.1. Definición teórica de términos operacionales

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL

Definición: La gestión de personal involucra todas las tareas administrativas del área de recursos humanos, desde la contratación de cada uno de los empleados hasta su cese. Por ello, es muy importante tener presentes los aspectos legales, los acuerdos de la entidad y los contratos de los trabajadores.

Operacionalización: Se analizarán los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios y administrados de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, con el fin de conocer el estado de la gestión de personal. El cuestionario constará de 21 preguntas en la escala de Likert para identificar el estado de la gestión de personal de la mencionada institución.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Definición: La calidad de los servicios administrativos viene a ser una razón prioritaria y competitiva, siendo un factor presente en las correlaciones de personas con entidades y constituye una característica particular dentro de las empresas exitosas y las que no lo son.

Operacionalización: Se analizará los resultados de la encuesta aplicada a usuarios y administrados de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, con el propósito de conocer el estado del servicio brindado en dicha institución. El cuestionario constará de 14 preguntas en la escala de Likert para identificar el estado de la calidad de los servicios administrativos que brinda la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel nacional

(Amaya Cueva, 2017), señala:

El presente trabajo contiene los resultados de nuestra propuesta de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios. Este modelo otorga las pautas de procesos, organización, modelo de operación, asignación de personal y distribución del trabajo, respondiendo a las nuevas funciones y responsabilidades definidas en el marco de los procesos de descentralización y modernización del Estado. Para la correcta aplicación del modelo se realizó un diagnóstico, que tuvo como fin analizar el entorno, mapeo y descripción de los procesos. Se identificaron, en conjunto con el personal de la Gerencia Regional de Agricultura (GRA), algunos aspectos a mejorar, los cuales se puede mencionar: el bajo nivel de comunicaciones de la GRA con los Órganos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) (SENASA, INIA, otros); la débil interacción Sectorial (Nacional, Regional, Local) que dificulta el establecimiento de políticas y normas integrales; la desactualizada estructura organizacional de la GRA que no responde a la realidad, la limitada capacitación y limitado apoyo logístico que reciben las agencias agrarias, entre otros. Asimismo, se procedió a realizar un análisis de la estructura organizacional de la GRA Lambayeque, esta situación se derivó a partir del análisis de los procesos optimizados, de manera complementaria, del análisis de las temáticas derivadas de la transferencia de funciones. (htt16).

(Miñope Chávez, 2018), en su tesis “Gestión de Personal en Control de Asistencia y Permanencia del Personal Administrativo del Ministerio Público Distrito Fiscal Lambayeque 2018, tuvo como objetivo general:

Determinar la Incidencia de la Gestión de Personal en el control de Asistencia y Permanencia del Personal Administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque”. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental, transversal descriptivo-correlacional; basada en una población de 483 trabajadores administrativos que conforman el Distrito Fiscal de Lambayeque, y la muestra fue de 214 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó una encuesta. La hipótesis de investigación fue: determinar si la Gestión de Personal incide positivamente en el control de asistencia y permanencia del Personal Administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, 2018. Luego de la aplicación del cuestionario se concluyó, que la gestión del personal tiene incidencia en el control de asistencia y permanencia del personal y al no estar implementada de manera apropiada ni tener establecida una política clara en gestión de personal, existen deficiencias en el control que se ejerce sobre el personal del Ministerio Público Distrito del Fiscal de Lambayeque, generando incomodidad y deficiencias en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones.

(Marin Borunda, 2018), refiere;

Que el trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el Desarrollo Personal se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018. El diseño de esta investigación fue descriptivo correlacional, se utilizó la muestra de 84 trabajadores administrativos nombrados, contratados (CAS) de ambos sexos; los trabajadores fueron sometidos a una evaluación, mediante dos instrumentos confiables y validados; para la variable Desarrollo Personal y para la variable Satisfacción Laboral se aplicó el cuestionario. Con el resultado y el análisis estadístico se pudo observar que si existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

(Romero Sánchez, 2018), CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL IESTP “CARLOS SALAZAR ROMERO” NUEVO CHIMBOTE, refiere:

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción de los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romero” Nuevo Chimbote-2018. De acuerdo a su naturaleza es una investigación Cuantitativa, según su nivel de la investigación es descriptiva-correlacional siendo su diseño de campo no experimental y su alcance transversal. Para nuestra prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 56.67; donde la significancia bilateral es igual a 0,000, valor menor al del nivel de significancia al 5%; la cual rechaza la hipótesis nula (Ho) y acepta la hipótesis de investigación (H1).

La población estuvo constituida por 1100 estudiantes del año 2018-II; quienes realizan estudios profesionales- técnico, y se les sometió a dos cuestionarios aplicados con un total de 42 preguntas, por ello se tuvo como muestra a 285 estudiantes. Según los estudiantes encuestados el 28.1% menciona que la Calidad de Servicio es Muy Alta, del mismo modo un 22.8% manifiesta que la Satisfacción es Muy Alta. Por otro lado, los estudiantes opinaron que se encuentran Totalmente de Acuerdo con la dimensión de Elementos Tangibles (Calidad de Servicio) obteniendo un 43.5%, siendo el mayor porcentaje en comparación de las demás dimensiones de esta variable. Mientras que en la dimensión Procesos Académicos (Satisfacción de los Estudiantes) los encuestados mencionaron estar De Acuerdo con un 33.7%, siendo el porcentaje mayor de esta variable. Los datos fueron examinados mediante la estadística descriptiva cuyo objetivo es analizar y representar la información obtenida. Conforme a los resultados, puede afirmarse que existe una buena relación entre ambas variables para los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romer.

(Alvino Justo, 2018), en su tesis refiere:

La presente investigación debe responder al problema general: ¿De qué manera el diseño de procesos mejoró la calidad de servicio administrativo del Centro de Educación Básica Especial “Polivalente”? , el objetivo general es: determinar la forma en que el diseño de procesos mejoro la calidad de servicio administrativo en el Centro de Educación Básica Especial “Polivalente”, y la hipótesis general es: El diseño de procesos mejoró de la calidad de servicio administrativo en el Centro de Educación Básica Especial “Polivalente”.

Como método general de la investigación es el científico, el tipo de investigación es aplicada, a un nivel explicativo, el diseño de investigación experimental del tipo pre experimental. La población se ubica en el CEBE “Polivalente” que cuenta con 70 alumnos representados por sus apoderados, el tipo de muestreo es probabilístico y la muestra está conformada por 35 apoderados ya que es el promedio de usuarios atendidos en sus solicitudes y trámites mensualmente. La principal conclusión de esta investigación es que el uso del Diseño de procesos influye positivamente en la mejora de calidad de servicio administrativo en el Centro de Educación Básica Especial Polivalente.

(Tovar Huamancayo, 2020), en su tesis señala:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación significativa entre las competencias directivas y la gestión de recursos humanos en la UGEL de Ventanilla – Callao, 2020. La metodología de investigación empleada se consideró: Tipo de investigación básica de enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental con un nivel correlacional. La muestra seleccionada para esta investigación fue 62 trabajadores de la UGEL de Ventanilla, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 preguntas con escala Likert”. Este instrumento de recojo de datos fue validado por tres juicios de expertos y para la fiabilidad se utilizó el software SPSS v25 con estadística de Alpha de Cronbach. A través de una prueba piloto con valores de confiabilidad 0,846 para la variable competencias directivas y de 0,852 para la variable gestión de recursos humanos. Los resultados estadísticos de la contrastación de la hipótesis general muestran un valor de significancia de 0.000 (menor a 0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se obtuvo un Rho de

Spearman de 0,480 lo cual indica que hay una correlación positiva débil entre la variable competencias directivas y la gestión de recursos humanos. (Luna Huamán, 2017), en su TESIS “LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ROSA S.A.C. LIMA, 2017. señala en sus conclusiones: Que el objeto de estudio fue determinar si la administración de recursos humanos influye en el desempeño laboral Se realizó con una población de 95 personas utilizando una muestra de 76. Los datos se recogieron por medio de la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, fue formado por 20 interrogantes en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron analizados en el software estadístico SPSS 24. Teniendo como conclusión que la administración de recursos humanos tiene una influencia significativa en el desempeño laboral en la empresa Rosa S.A.C. (FERNÁNDEZ SAUCEDO) Línea de investigación: Gestión del Talento Humano, LIMA – PERÚ 2017.

2.1.2. A nivel internacional

(Armas G., 2015), en su tesis de pregrado: “La administración de recursos humanos y la productividad en la empresa industrias de acero del ecuador, cuyo objetivo general, es definir la incidencia de la administración de recursos humanos con la productividad de la empresa industrias de acero, Para desarrollar la competitividad por medio de una correcta administración de recursos humanos. Concluyendo, que la organización cree que las capacitaciones al personal son un gasto, es por ello, que los trabajadores no pueden ejercer sus funciones de la mejor manera por lo

que el desempeño laboral es deficiente y a la vez es desmotivador, por lo tanto, se debe implementar planes de capacitación y hacer un seguimiento constante a las evaluaciones”.

(Salazar, 2015), en su tesis de pregrado concluye:

Cuyo objetivo es indagar la deficiente gestión del recurso humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral, para maximizar la productividad en la empresa de calzado gamos de la ciudad de Ambato en el periodo 2014. Concluyendo, que la empresa tiene trabajadores que no conocen el medio para lograr el objetivo organizacional, por lo cual, no se sienten identificados y a la vez no existe un reglamento interno, también, los colaboradores no tienen esa iniciativa por lo cual no aportan soluciones de los problemas. Finalmente, no hay un control y seguimiento del talento humano por lo que es importante tenerlo para mejorar el desempeño laboral.

(Quevedo O. Jení), en su tesis concluye señalando “el resultado del Diagnóstico aplicado al proceso de Administración de Recursos Humanos identifica las deficiencias en cuanto a los procesos y herramientas utilizadas actualmente por dicha unidad”.

(Guevara, Delia; Contreras, Katia; 2017), en su tesis: “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús De La Misericordia” del Distrito de Surquillo en el Año 2014 señalan en síntesis de la investigación:

Contamos con un total de 22 personas entre personal docente y administrativo por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primario por eso se considera la muestra representativa en su totalidad. El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del

servicio educativo de la población constituida como muestra estudiada. La investigación es de tipo básico, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por un total de 22 un total de docentes por ser una institución educativa que cuenta solo con el nivel primario, por eso se considera la muestra representativa en su totalidad, Surquillo 2014. Para recolectar los datos se utilizó el instrumento que es el cuestionario, que comprende un conjunto de ítems aplicados a la muestra, el procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,451$, interpretándose que existe una moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo”.

(Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio., 2019), en su artículo científico **GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**, consideran en su resumen, señalando que es:

Un estudio descriptivo de tipo revisión bibliográfica tiene por objetivo analizar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones empresariales, en los momentos actuales; fue sistematizado a través de los métodos de investigación científica, histórico-lógico, análisis de contenido y analítico-sintético. Se determinó que los recursos humanos son el principal activo de una empresa; la gestión de los recursos humanos ya no es sólo la selección y contratación de empleados, además tiene que ver con las políticas empresariales. El Departamento de Recursos Humanos es uno de los pilares de las organizaciones para definirse y consolidarse en el

mercado; su radio de acción contempla el reclutamiento, selección, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, desarrollo organizacional, entrenamiento y desarrollo del personal, relaciones laborales, base de datos y sistemas de información, y auditoría. La gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Base teórica N° 01: GESTIÓN DE PERSONAL

Era de la industrialización clásica (1900-1950)

(Armijos Mayon, Franklin, Bermúdez Burgos Brian, Aarón Isaac & Vinicio Mora Sánchez, Norma, 2019), señalan que en “este periodo continúa e intensifica la industrialización iniciada con la Revolución Industrial; los empleados eran considerados recursos de producción, un aprendiz de las maquinas. La administración del personal se denominaba relación industrial”. (p.2)

Así mismo estos autores refieren que, en “los primeros años de esa centuria surge la llamada Escuela de Administración, propiciando nuevas teorías a la luz de las investigaciones direccionadas a la organización empresarial con el propósito de lograr la máxima eficiencia productiva y de servicios”. (Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio, 2019, pág. 2).

Era de la industria neoclásica (1950-1990) (Armijos Mayon, Franklin, Bermúdez Burgos Brian, Aarón Isaac & Vinicio Mora Sánchez, Norma, 2019), Así como en la línea de análisis, respecto a la industrialización neoclásica, los referidos autores, señalan las: Consecuencias de la recién terminada Segunda Guerra Mundial, indicando que las relaciones empresariales

adquieren otra dimensión; caracterizando que en esta etapa la antigua concepción de las relaciones industriales, donde el empleado era visto como elemento material de producción, es remplazada por la Administración de Recursos Humanos, en la cual se visualiza al empleado como un recurso vivo”.

Era del conocimiento (1990 hasta la actualidad)

(Armijos Mayon, Franklin, Bermúdez Burgos Brian, Aarón Isaac & Vinicio Mora Sánchez, Norma, 2019), señalan que: en “estos años, de manera rápida se han producido cambios de enfoques y modelos que han transitado desde la Administración de Personal hacia la Gestión y Desarrollo de los Recursos Humanos, llegando a la Gestión del Capital Humano y la Gestión del Conocimiento o Gestión del Talento Humano”. (p.32). (Espinoza E., 2018), se refiere a que la “tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) caracteriza la actual sociedad globalizada, que también alcanza al ámbito económico mundial, donde el conocimiento es tan importante como el capital financiero, no basta con tener poder económico, también es necesario el conocimiento sobre dónde, cómo y en qué momento invertirlo de manera rentable”. (Armijos Mayon, Franklin, Bermúdez Burgos Brian, Aarón Isaac & Vinicio Mora Sánchez, Norma, 2019), señalan: Actualidad existe la tendencia a evaluar la gestión de los recursos humanos teniendo en cuenta la eficiencia dada por el uso de los recursos y el control de los gastos, la efectividad del empleo de los recursos en el cumplimiento de las metas y objetivos, y la eficacia medida por el impacto en la empresa y los empleados (rentabilidad de la inversión); así como también, por el impacto social. Este nuevo enfoque deja a un lado la administración de personas, es un concepto mucho más amplio, de lo que se trata es de la administración con personas encargadas de crear las riquezas y brindar servicios de calidad. Como podemos observar la gestión de los recursos humanos ha transitado por diferentes etapas; desde ser exclusivamente dedicada a la contratación de obreros e inventarios, donde el empleado ocupaba un nivel inferior al de las máquinas hasta llegar a la administración de seres inteligentes dotados de conocimientos, habilidades y capacidades que facilitan la explotación de los demás recursos en beneficio de

la organización y la sociedad. Actualmente los recursos humanos son vistos como los activos más importantes y preciados con que cuentan las organizaciones, ocupan un lugar cimero, están por encima de los otros recursos financieros, materiales, tecnológicos, etc. Son los factores clave para garantizar los objetivos y metas trazadas para así logara el éxito empresarial. Resulta interesante, entonces, referirnos conceptualmente a la administración de los recursos humanos desde una vista moderna.

Teoría de la gestión de recursos humanos

Para tener conocimiento teórico y que nos sirva para un análisis crítico es necesario recurrir a los fundamentos teóricos de autores sobre la materia, las mismas que están citados en el artículo científico de Armijos Mayon y otros, que nos sirven de fundamento para nuestro trabajo, siendo estos (Escobar, 2013); Cuesta, (2017); (Espinoza, 2018); “coinciden en conceptualizarlos como conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización, deviniendo en factor de ventaja competitiva más importante en la contemporaneidad; siendo el principal elemento de toda organización, que garantiza el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa”. Agregan los autores indicando que “podemos entonces, concebir los recursos humanos como el factor clave más importante de las organizaciones para obtener el éxito, éstos deben ser visto no como costos, sino como una inversión; por lo que, su administración constituye una prioridad para toda empresa”.

Gestión de los recursos humanos

(Escobar I., 2013), considera que “la Administración de Recursos Humanos es una función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación. Se encuentra vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico”. (p. 9). Se desprende de lo mencionado por los autores en referencia y según (Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio., 2019) dice que “administrar es planificación, organización, coordinación,

desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa; para lo cual, se emplean técnicas que permiten la interrelación y colaboración de los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”. Así mismo es necesario entender en base a los conocimientos esbozados en el documento base para este análisis, se puede entender “por gestión, es la acción y efecto de gestionar: en el contexto empresarial, gestionar puede ser entendida como la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar los objetivos tanto personales, empresariales como sociales. La adecuada gestión en la administración de los recursos humanos es determinante para lograr un armonioso clima laboral, de ella depende la actitud ante el trabajo y la permanencia de los empleados”. Conforme lo manifiestan los autores mencionados.

Para la gestión de los recursos humanos las organizaciones cuentan en su estructura con un departamento de Recursos Humanos (DRH), que es uno de los pilares en el que la empresa se apoya para poder definirse y consolidarse dentro del rubro donde posiciona sus productos o servicios; razón por la cual, este departamento debe estar integrado por profesionales competentes, expertos en la administración y ser capaces de llevar a cabo tareas como esta señalado por (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019):

- El reclutamiento y la selección del personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y de invitación. Mientras la selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva.
- El proceso de selección del personal parte de la definición de los parámetros necesarios para cubrir una plaza vacante, en correspondencia de los objetivos de la empresa y de las políticas y programas para garantizar la incorporación del

personal idóneo; sobre estas bases se seleccionan los candidatos. Durante este proceso se recopila de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo; así como, la determinación de a quién se contratará, según los atributos que posee para ajustarse al cargo, de esta forma, se garantiza poder contar con empleados capaces de mantener o aumentar la eficiencia de la organización.

- La compensación está dada por el salario; su función es dar una remuneración monetaria adecuada por el servicio prestado por el empleado.
- Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados, los que son financiados total o parcialmente por esta organización. Tiene como función mantener o incrementar la fuerza laboral con el propósito de satisfacer el nivel de calidad y producción.
- La higiene y seguridad en el trabajo, son dos actividades estrechamente relacionadas, direccionadas a preservar las condiciones personales y materiales de trabajo, en función de propiciar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- El desarrollo organizacional, se fundamenta en conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización empresarial. Su función es mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones.
- El entrenamiento y desarrollo del personal, es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a sus empleados los programas para aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desarrollo de determinado cargo o trabajo, enriqueciendo su desempeño laboral y permitiendo elevar la calidad de los procesos de productividad de la empresa.
- Las relaciones laborales, se basan en la política de la organización, frente a los sindicatos, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y

necesidades de los empleados. Su objetivo es resolver el conflicto entre capital y trabajo, mediante una negociación política inteligente.

- Las bases de datos y los sistemas de información constituyen elementos y herramientas tecnológicas integrada por hardware, microcomputadoras, intranet, internet, etc. los softwares, sistemas operativos, programas profesionales específicos de la labor empresarial que permiten la recolección, procesamiento, almacenamiento, protección y divulgación de la información relativa a la empresa de manera tal que los empleadores involucrados puedan planificar, adoptar decisiones y controlar el desempeño laboral de sus empleados.
- Por último, la auditoría es un factor importante y decisivo para la vida de la empresa, mediante ella se analizan las políticas, prácticas del personal y la evaluación de su funcionamiento; detectando prácticas y condiciones perjudiciales para la organización empresarial o que no están justificando su costo, así como las prácticas y condiciones que deben incrementarse. De este proceso se derivan sugerencias y medidas para propiciar mejoras (Mathis & Jackson, 2003).

Objetivos del Departamento de Recursos Humanos (DRH)

Al respecto, (Butteris M., 2000), “considera que el objetivo de este departamento es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios; visto desde esta perspectiva, su rol se reduce a aspectos técnicos y burocráticos”.

Asimismo, (Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N., 2017), enfatizan que el objetivo primordial del DRH es “la selección del personal altamente calificado, se sobreentiende que es un conjunto de actividades y tareas, es decir, cumplir con fines de la empresa que es generar la rentabilidad y/o éxito de la misma, para ello debe aplicar programas sobre la administración de recursos humanos, capacitaciones, seminarios, refuerzos y la actualización sobre la competencia en el mercado laboral”. (p. 14)

Por otro lado, (Martínez, 2015), “estima que el objetivo general o principal del DRH es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social”.

Considerando que el estudio esta referido a la Gestión de Personal, es necesario conocer los objetivos del área de recursos humanos, al respecto (Martínez, Sani.et.al, 2017), refiere:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa.
- Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Apoyar las aspiraciones de los miembros de la empresa.
- Cumplir con las obligaciones legales.
- Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

Funciones del Departamento de Recursos Humanos

El DRH es substancialmente de servicios; sus ocupaciones modifican en correspondencia al prototipo de organización; pero coexisten algunas esenciales, entre

ellas, según (Martínez, 2015) y (Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (, 2017) señalan:

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las características que debe tener la persona que lo ocupe.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y actividades en función del mejoramiento de los conocimientos de los empleados.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los conflictos que surgen entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un desempeño profesional basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, para que la empresa triunfe en los distintos mercados nacionales y globales.

Gestión del Talento Humano

Siguiendo a (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019), donde señala a los autores como (Cuestas, Fleitas et.al, 2018), dice:

Han abordado la gestión del talento humano desde el ámbito de la gestión de los recursos humanos. Estos estudiosos lo consideran un conjunto de políticas y prácticas necesarias para la dirección de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, lo que incluye el reclutamiento, selección,

capacitación, beneficios, remuneración y evaluación de desempeño; así como, brindar un ambiente armonioso, seguro y equitativo para el desempeño de los empleados; aspectos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo empresarial.

La Gestión del Talento Humano constituye un factor clave en los procesos gerenciales de las empresas, y tiene a su cargo la formación de capital humano altamente calificado (Sani, et.al; Valencia, 2018). Su objetivo es definir cuáles son las necesidades de la empresa, para el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos, tomando en consideración el potencial existente en los puestos de la organización (Rodríguez, 2014).

Finalmente se puede decir que los recursos humanos son el principal activo de una empresa, de una institución, siendo como los señalan (Armijos Mayon, Bermúdez Burgos, & Mora Sánchez, 2019) indicando:

un conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, conocimientos, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización para garantizar el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa”.

La gestión de los recursos humanos ha adquirido con el devenir del tiempo una mayor relevancia, ya no es sólo la selección y contratación de empleados, además tiene que ver con las políticas empresariales direccionadas a la planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa.

2.2.1.1. Dimensiones de la variable 1

2.2.1.1.1. Planificación y soporte del personal

De acuerdo a (Pavez, 2016), respecto a la planificación y soporte dice:

El Ciclo Transversal o Proceso de Planificación y Soporte de la Estrategia de Personas, tiene como objetivo amplificar el aporte de gestión de personas a la estrategia de la institución y disponer las soluciones técnico - administrativas, para soportar la operación de los ciclos de corto, mediano y largo plazo. En este ciclo, lo esencial radica en examinar las capacidades y rol de la función de Gestión de Personas en la planificación y control de las actividades asociadas. En este ciclo, se consideran las políticas de recursos humanos presentes en la institución; los contenidos que ésta abarca; cómo ha sido gestada y difundida. Respecto a la planificación, se considerará el horizonte temporal con el que se planifica la Gestión de Personas; los contenidos de dicha planificación; la existencia y calidad de indicadores (cumplimiento presupuestario, actividades programadas), además de las lógicas de medición del cumplimiento y presupuesto anual.

Encontrado en (<http://docplayer.es/>, 2009), respecto a indicadores, refiere:

- Política de gestión del desempeño.
busca que los puestos de trabajo de la institución, estén provistos con individuos idóneos, con metas de desempeño definidas, pertinentes y recompensadas, de manera que sea posible asegurar el logro de los objetivos fijado
- Plan estratégico de gestión de personas.
- Metas del área.

Definición de requerimientos dotacionales

- Identificación de los perfiles requeridos para afrontar las necesidades futuras de la institución.
- Perfiles de cargo actualizados.
- Optimización del presupuesto asignado para la contratación a honorarios.
- Accesibilidad de la información sobre las personas.

- Reportes de gestión.
- Calidad del proceso de registro de asistencia.
- Calidad de la infraestructura del área de gestión de personas.
- Innovación.

2.2.1.1.2. Gestión del desempeño

Igualmente (Pavez, 2016), refiere:

Que el ciclo de corto plazo en gestión de personas o ciclo de gestión del desempeño, busca que los puestos de trabajo de la institución, estén provistos con individuos idóneos, con metas de desempeño definidas, pertinentes y recompensadas, de manera que sea posible asegurar el logro de los objetivos fijados. Este ciclo da cuenta de los procesos y políticas de reclutamiento y selección; los criterios asociados; existencia de perfiles de cargo para seleccionar; indicadores de evaluación del éxito de la selección; transparencia de los procesos concursales. También considera la evaluación del desempeño; el proceso y los contenidos de esta evaluación; la relevancia institucional de ésta; su relación con otros sistemas de gestión de personas e indicadores de éxito o cumplimiento de la evaluación. Además, temas asociados a la inducción y capacitación para los puestos de trabajo; la existencia de programas; las formas de detección de necesidades de capacitación y la existencia de indicadores. Por último, es significativo en este ciclo analizar temas relacionados con el bienestar; calidad de vida; compensaciones y condiciones de trabajo, es decir, a las cuestiones higiénicas y medioambientales necesarias para el adecuado ejercicio de los cargos.

Indicadores:

- Reclutamiento y selección de personal.
- Utilización de los perfiles de cargo en reclutamiento y selección.

- Inducción al personal nuevo.
- Definición de roles y metas individuales vinculadas con los desafíos institucionales.
- Seguimiento y retroalimentación sobre tareas a desarrollar y metas.
- Resultados de desempeño.

2.2.1.1.3. Gestión del desarrollo

Igualmente (Pavez, 2016), al referirse al Ciclo de Mediano Plazo en gestión de personas o Ciclo de Gestión del Desarrollo, dice:

No se centra en las metas de corto plazo sino en los objetivos que permitirán que la institución sea eficaz en el futuro para cumplir su misión. Busca la preparación de los funcionarios de todos los escalafones, a objeto de proveer las competencias requeridas para desarrollarse en los escenarios venideros contemplados en la estrategia. Se trata de un ciclo que articula, por la vía de preparar las capacidades de los funcionarios y de los equipos, para el éxito futuro de la estrategia. Los temas que se observan, se relacionan con el desarrollo profesional y/o de carrera; los mecanismos utilizados; el ajuste entre las necesidades del municipio y de los funcionarios; y el análisis de las tensiones principales del proceso, además de la formación/desarrollo de directivos y del personal clave para futuros cargos o funciones. (Gestión del liderazgo). También en este ciclo es donde se gestiona y administra la transferencia del conocimiento clave de cada municipalidad (Gestión del Conocimiento).

Indicadores:

- Participación del personal.
- Plan de capacitación.
- Oportunidad de los concursos de promoción.

2.2.1.1.4. Gestión del cambio organizacional

(Pavez, 2016), El Ciclo de Largo Plazo en gestión de personas o Ciclo de Gestión del Cambio Organizacional, se centra en las transformaciones necesarias para orientar a la municipalidad, en su conjunto, hacia los horizontes de largo plazo vinculados a la misión institucional considerando contextos cambiantes.

- Este ciclo analiza las acciones y sistemas que permiten anticiparse y gestionar los cambios organizacionales necesarios para adaptarse y/o influir en los cambios mayores del entorno.
- Por lo mismo, se vuelve vital el proceso de planificación estratégica y la incorporación de los componentes psicosociales al mismo.
- Son temas relevantes la gestión del clima y la cultura organizacional requeridos además de las acciones ejecutadas en torno al desarrollo y cambio organizacional asociado a escenarios de transformación o tensión en la misión municipal.
- Al ciclo le corresponde el conjunto de acciones que permitan traducir los requerimientos de la estrategia, en diseños organizacionales durables y eficaces.

Indicadores:

- Plan y medios de comunicación interna.
- Gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo.

2.2.2. Base teórica N° 02: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Según (Wellington, 1997), señala que: el servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado.

Según (Deming, 1990; Crosby, 1979; Juran, 1996; Duque, 2005, Zeithaml, 2002):

los cambios que se están produciendo a nivel mundial desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen a la formación y más en concreto a la educación ofrecida en las universidades. En el futuro, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos focos de atención en base a la calidad, siendo la calidad.

La calidad del servicio vendría a ser una razón prioritaria y competitiva, siendo un factor actual en las interacciones de las personas con las organizaciones y compone una propiedad diferenciadora entre las empresas exitosas y las que no son exitosas.

Calidad: La calidad estriba de cómo el cliente la valore, porque es él quien recibe el servicio.

Según (Peters, 2014), “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa o no la paga por una razón o serie

de razones que él o ella determinan y no existe debate ni discusión”. Además, señala que “la calidad es constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados todos los puestos de trabajo, además cada aspecto y procesos que la actividad de la empresa incorpora”.

2.2.2.1. Dimensiones de la variable 2

2.2.2.1.1. Fiabilidad

De acuerdo a (Espinoza R., 2012), “La fiabilidad es uno de los puntos más importantes que hay que cumplir como ya que es un factor determinante para que un servicio se perciba de calidad la fiabilidad en este caso está directamente relacionada, con el correcto cumplimiento de las promesas realizadas al cliente”.

Es de entender que la fiabilidad es uno de los elementos más importantes, por cuanto las promesas de que realiza los servidores en este caso, hacia sus clientes, para nuestro caso usuarios, debe ser cumplidas tanto en calidad como en el tiempo.

Druker (1990), dice “es la manera confiable, segura y cuidadosa en que la empresa ofrece sus servicios. Dentro de este concepto se encuentran todos aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización”.

Lafuente y Llaguno (1995, p.400), definen la “fiabilidad del servicio o grado de exactitud entre el servicio y lo prometido. Esto requiere realizar la prestación del servicio con formalidad, y exactitud, de acuerdo con las expectativas, promesas y publicidad que del servicio se han hecho”.

Indicadores:

- Habilidad de atención al usuario.
- Brindar el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas.
- Asegurar el orden de los usuarios.
- Asegurar que la siguiente atención se realice dentro de un plazo de tiempo razonable.

2.2.2.1.2. Capacidad de respuesta

“Está altamente relacionada con la predisposición que tenemos de ayudar rápida y eficazmente al cliente, normalmente en sus necesidades, preguntas o quejas”.

(Espinoza R., 2012)

Druker (1990), dice; “la actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida”.

Indicadores:

- Disposición de personal.
- Actitud positiva frente al usuario.
- Rapidez y oportunidad de atención.

2.2.2.1.3. Empatía

(Espinoza R., 2012), refiere; “transmitir la disposición total de la empresa en la atención a sus clientes, es la esencia de la empatía aplicada al servicio, para ello es necesaria instaurar una política de comunicación donde el feedback es una condición necesaria para comprender las necesidades del cliente”.

Indicadores:

- Accesibilidad.
- Comunicación.
- Comprensión del usuario.
- Seguridad del tratamiento recibido.

2.2.2.1.4. Aspectos tangibles

“El servicio como tal es intangible y ello provoca dificultad para comprobar la calidad así que los clientes buscan elementos físicos relacionados con el servicio, para comprobar su calidad siendo ello por ejemplo las instalaciones mobiliario personal o incluso elementos de comunicación como tarjetas o folletos publicitarios”. (Espinoza R., 2012).

Indicadores:

- Apariencia del personal.
- Equipamiento.
- Apariencia de las instalaciones.

Calidad de atención

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

La calidad en la gestión pública puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Concepto de gestión de recursos humanos

(Chiavenato, 1999), define de la siguiente manera: “La administración de recursos humanos consiste en planear, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran con ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismo, con una actividad positiva y favorable. (William B. Werther, Jr. Ph.D., 2000) plantea que: “Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización”.

(Chruden, Sherman, 1987), plantea lo siguiente: “Es una actividad planeada, basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”

(Wayne R.Mondy & Noe Robert M., 1997), plantean que la administración de personal: “Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.”

(Arias G., 1979) Define que: “Es la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de ambas partes.”

2.3.2. Concepto de calidad de servicios administrativos

Servicios administrativos. (Rosario, s.f), señala:

Los servicios administrativos están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Los servicios administrativos en la gestión pública suponen maximizar la creación de valor público, por lo que tienen que responder al principio de gestión para resultados. Un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua. Un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua.

2.4. Bases epistémicas

Según Jean Piaget citado por GARCIA SALVATTECCI, Hugo. (1972:9) en señala, “El sujeto no puede conocer los objetos más que obrando sobre ellos”.

El quehacer diario de los funcionarios que están a cargo de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, se encuentra envuelto en una rutina diaria en el mero cumplimiento de sus funciones, hecho que no les permite conocer de cerca el desempeño del personal, siendo necesario la intervención de profesionales en las ciencias de la Administración, quienes planifiquen y ejecuten una gestión de personal, orientada en brindar una excelente calidad de los servicios administrativos a los usuarios, así mismo orientada a evaluar las actividades del personal en cuanto a su asistencia, cumplimiento de funciones y los resultados que de ellos se espera. Tal como BARRIGA HERNANDEZ. (1995:198) comenta:

El ser humano se mueve en un modo de cosas y relaciones que necesita entender. El conocimiento le permite decir lo que son las cosas y poder manejarlas. Con él no se refiere solo a lo que tiene inmediatamente delante, sino que pretende ir más allá para dominar y transformar la realidad.

Por su parte BUNGE Mario (1985:7), también señala al respecto:

Un mundo le es dado al hombre: su gloria no es soportar o despreciar este mundo, sino enriquecerlo construyendo otros universos. Amansa y remoldea la naturaleza sometiéndola a sus propias necesidades: construye la sociedad y es a su vez construido por ella: trata luego de remodelar este ambiente artificial para adaptarlo a sus propias necesidades animales y espirituales, así como a sus sueños: crea así el mundo de los artefactos y el mundo de la cultura.

Para ALVARADO Carlos (2005:26):

La epistemología no es otra cosa que la reflexión acerca de la ciencia.

Con este criterio la ciencia aplicable a la presente investigación, es la ciencia de la administración científica, siendo uno de sus elementos fundamentales la gestión de personal, que siendo flexible como todo lo que existe en el Universo que se encuentra en constante cambio, evolución y desarrollo, es capaz de transformar todo lo que toca, del cual las actividades del personal no es ajeno, cuyos datos de su experiencia diaria no escapa a un control estricto de todo su funcionamiento operativo, y esto es clave en toda ciencia, como afirma ALVARADO Carlos (2005:10-11):

El conocimiento científico tenía que ser estudiado a fondo para comprender mejor su naturaleza, sus alcances, sus limitaciones. (...) La clave de la ciencia

reside en que es una teoría justificada por los datos de la experiencia, por el conocimiento básico, por los enunciados protocolarios.

2.5. Definición de términos

CICLO DE CORTO PLAZO EN GESTIÓN DE PERSONAS O CICLO

DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO: “Busca que los puestos de trabajo y la organización, estén provistos con individuos idóneos, con metas de desempeño definidas, pertinentes y recompensadas, de manera que sea posible asegurar el logro de los objetivos fijados”.(Nelson Leiva®, 12:10:03 UTC, p. 3)

CICLO DE MEDIANO PLAZO EN GESTIÓN DE PERSONAS O CICLO

DE GESTIÓN DEL DESARROLLO: No se centra en las metas de corto plazo sino en los objetivos que permitirán que la organización sea eficaz en el futuro para cumplir su misión. Busca la preparación de las personas de todos los niveles de la organización, a objeto de proveer las competencias requeridas para desarrollarse en los escenarios venideros contemplados en la estrategia. Se trata de un ciclo que articula, por la vía de preparar las capacidades de las personas y de los equipos, para el éxito futuro. (Nelson Leiva®, 12:10:03 UTC)

CICLO DE LARGO PLAZO EN GESTIÓN DE PERSONAS O CICLO DE

GESTIÓN DEL CAMBIO: Se centra en las transformaciones necesarias para orientar a la organización, en su conjunto, hacia los horizontes de largo plazo vinculados a la misión institucional considerando contextos cambiantes. Es este ciclo, el que informa de los requerimientos futuros en cuanto a capacidad de los equipos y de las personas, al ciclo de mediano plazo. (Nelson Leiva®, 12:10:03 UTC)

CICLO TRANSVERSAL O DE PLANIFICACIÓN Y SOPORTE DE LA

ESTRATEGIA DE PERSONAS: En este ciclo, lo esencial radica en examinar las

capacidades y rol de la función de Gestión de Personas en la planificación y control de las actividades asociadas. Es especialmente relevante el posicionamiento e influencia del área, así como los sistemas de soporte para su desempeño. En este ciclo, se consideran las políticas de recursos humanos presentes en la organización; los contenidos que ésta abarca; cómo ha sido gestada y difundida. Respecto a la planificación, se considerará el horizonte temporal con el que se planifica la Gestión de Personas; los contenidos de dicha planificación; la existencia y calidad de indicadores (cumplimiento presupuestario, actividades programadas), además de las lógicas de medición del cumplimiento y presupuesto anual.(Nelson Leiva®, 12:10:03 UTC)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

La investigación se llevó a cabo en el ámbito de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco y abarcará a los asalariados y usuarios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.

3.1.1 Caracterización

El estudio se caracteriza por cuanto la población de estudio, estuvo establecido con rasgos comunes, en lo que corresponde a la gestión de personal y al servicio que brinda a los usuarios, así mismo los elementos poblacionales desarrollan un mismo propósito funcional, el de cumplir metas y objetivos institucionales de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.

3.2 Población

Para (Vara Horna, 2012). “Es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”. La población estará constituida por los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, que comprende a las agencias de Huánuco, Ambo, Lauricocha, Yarowilca, Dos de Mayo, Huamalíes, Huacaybamba, Huacrachuco, Leoncio Prado, Pachitea, Huacaybamba con un total de 112 trabajadores nombrados y 85 contratados, haciendo un total de 197 trabajadores, y por los usuarios.

3.3. Muestra

(Vara Horna, 2012). “Es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras”. La muestra del presente estudio estará constituida por los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos y los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, escogidas de manera intencional y que respondan a la problemática de la investigación, determinándose un 10.15% de la población total, es decir se trabajó con 20 elementos muestrales.

3.4. Nivel, tipo y diseño de estudio

3.4.1. Nivel de investigación

El nivel del presente proyecto de investigación es descriptivo- correlacional; siguiendo a (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014), al respecto señalan “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.(p.93); porque se describirá y se explicará el grado de relación que existe entre la Gestión del Personal con la calidad de los servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.

3.4.2. Tipos de investigación

Según Zorrilla (1993:43), la investigación se clasifica en cuatro tipos: básica, aplicada, documental, de campo o mixta.

"La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

Tamayo (2007, p.43) manifiesta que los tipos de investigación difícilmente se presentan puros, generalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación.

El siguiente proyecto investigación está inmerso dentro de los siguientes tipos de investigación:

Por su finalidad; es aplicada, porque se creó conocimientos que permitan solucionar aspectos referidos a la Gestión del Personal y su relación con la calidad de los servicios administrativos. Camirra y Cartaya (2009) Camirra, H. y Cartaya, S.

Guía para una investigación académica: Una orientación metodológica diseñada para el postgrado-IUPMA. Caracas. pp. 24-25.

González, J. (SF). Tipos y diseños de investigación en los trabajos de grado preliminar.

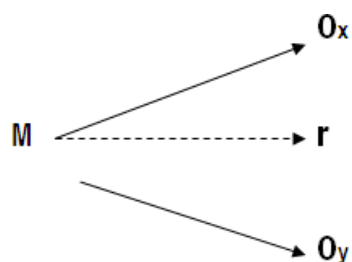
- ✓ **Por el alcance temporal:** La investigación es sincrónico, porque la tesis se desarrolló en un tiempo que de 4 meses aproximadamente.
- ✓ **Por su profundidad:** El estudio es descriptivo-explicativo, porque se describió y se explicó la relación entre a la gestión de personal y su relación con la calidad del servicio administrativo.
- ✓ **Por su amplitud:** La investigación es micro administrativo, porque se desarrolló dentro de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco.
- ✓ **Por su fuente:** El presente trabajo es mixto, porque se utilizó datos proporcionados de fuentes primarios y secundarios.

- ✓ **Por su carácter:** La investigación es cuantitativo; porque los datos se presentan con: indicadores, cuadros, porcentajes, gráficos estadísticos, etc.
- ✓ **Por su naturaleza:** El presente trabajo de investigación es de encuesta, porque para recolectar los datos se utilizó, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.
- ✓ **Por su tipo de Estudio:** Es evaluativo, porque se evaluó la relación entre la gestión de personal y la calidad del servicio administrativo.
- ✓ **Por el objeto al que se refiere:** Es disciplinar, porque se manejó dos disciplinas de la Ciencias Administrativa como es la Administración del Personal y la calidad del servicio administrativo.

3.4.3. Diseño y esquema de investigación

El diseño del trabajo de investigación es no experimental- transaccional, como dice: Dzul Escamilla, M:” *Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural¹ para después analizarlos*”.

Esquema:



dónde:

M: Muestra

Ox₁: Variable 1. (Gestión de personal)

r: Relación entre variables

Oy₂: Variable 2. (Calidad de servicios administrativos)

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos

3.5.1. Método de recolección de datos

Tal como sucede en cualquier trabajo de esta naturaleza, siempre está presente el método deductivo e inductivo como método general de investigación, la que se aplicó de manera indistinta en todo el proceso de investigación, así como el método analítico y sintético, en el proceso de interpretación de los resultados.

3.5.2. Técnica de recolección de datos

Para el acopio de datos se utilizó la encuesta dirigida a los elementos de la muestra de estudio, mediante el sistema On drive.

3.5.3. Instrumento de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario de encuesta.

Según (Chávez, 2007), los instrumentos de investigación son “los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables. Entre estos se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas y escalas de clasificación, entre otros” (p.173). En este caso, el encuestado marcó con una (x) la alternativa que crea conveniente de los ítems presentados en el cuestionario a través del On drive.

3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Según (Chávez, 2007), en nuestra investigación se dio validez y confiabilidad a través de juicio de expertos. Y lo define como: “La validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado en que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones. La validez de una escala está también relacionada con su confiabilidad”. (p.193).

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	80,0
Excluido ^a	3	20,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,913	35

3.7. Procedimiento de recojo de datos

El procedimiento para el recojo y análisis de los datos, se ciñe al proceso metodológico de la investigación científica; para nuestro caso, consistirá en la elaboración del instrumento de investigación, en concordancia a las variables, dimensiones e indicadores, luego será aplicado virtualmente a los elementos de la muestra, a través del sistema On drive, los datos de la encuesta serán sistematizados, haciendo uso del software del Excel y del SPSS 23, tanto para la tabulación de datos como para la prueba de hipótesis. La información sistematizada se analizará y se interpretará para concluir en los resultados y conclusiones de la tesis. El cuestionario constará de 21 preguntas en la escala de Likert para identificar el estado de la gestión de personal de la mencionada institución y de 14 preguntas en la escala de Likert para identificar el estado de la calidad de los servicios que brinda la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.

3.8. Tabulación y análisis de datos estadísticos

3.8.1. Técnica de procesamiento de datos

Los datos recolectados en los trabajos de campo fueron procesados en cuadros estadísticos.

3.8.2. Técnica de presentación de datos

Los datos procesados, luego fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos de barras.

3.9. Consideraciones éticas

En este apartado, se puede indicar que se procedió respetando las investigaciones que sirvieron de base y sustento para el presente trabajo, considerando de manera que se utilizó las normas APA séptima edición para las citas textuales y de parafraseo.

CAPITULO IV RESULTADOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PERSONAL

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y SOPORTE DE PERSONAL

Tabla 1

La DRA aplica políticas de gestión del desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	33,3	35,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	75,0
	En desacuerdo	3	14,3	15,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

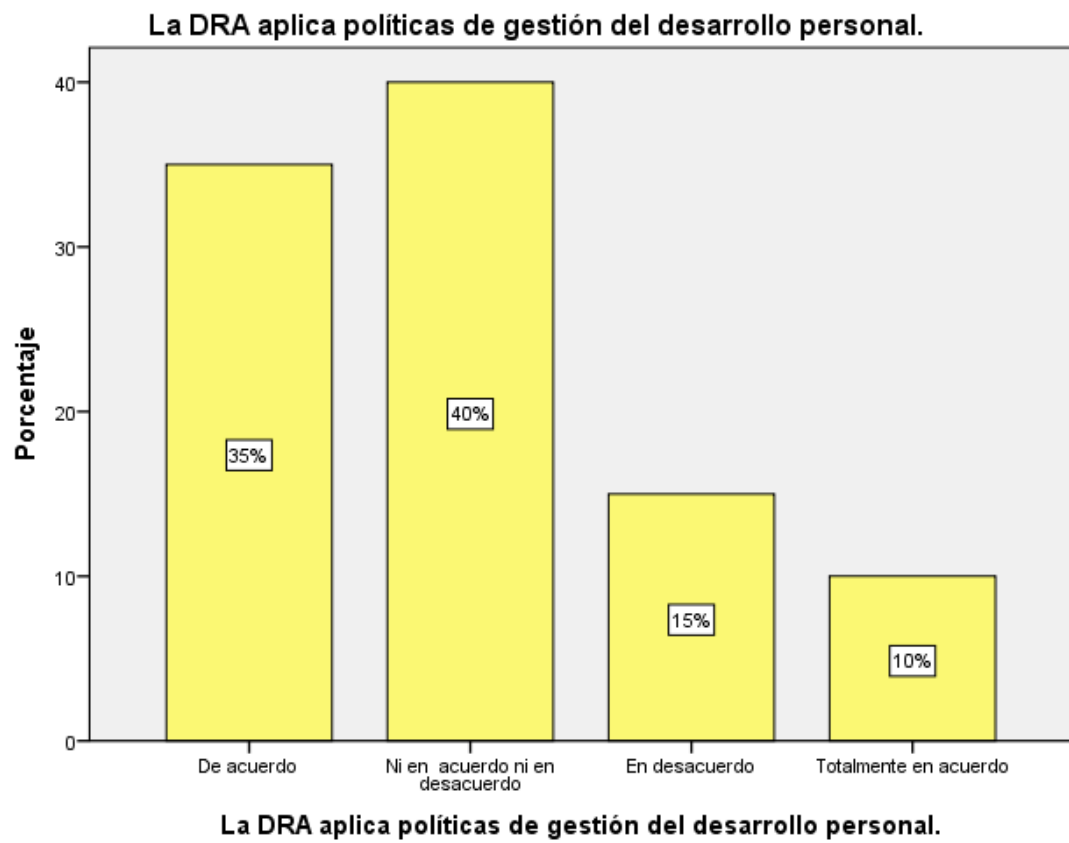
Fuente: Encuesta

Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la DRA aplica políticas de gestión del desarrollo personal, se tiene que el 35% dicen estar de acuerdo, el otro 40% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% dicen en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La DRA aplica políticas de gestión del desarrollo personal.

Figura 1.

Fuente: Tabla 1

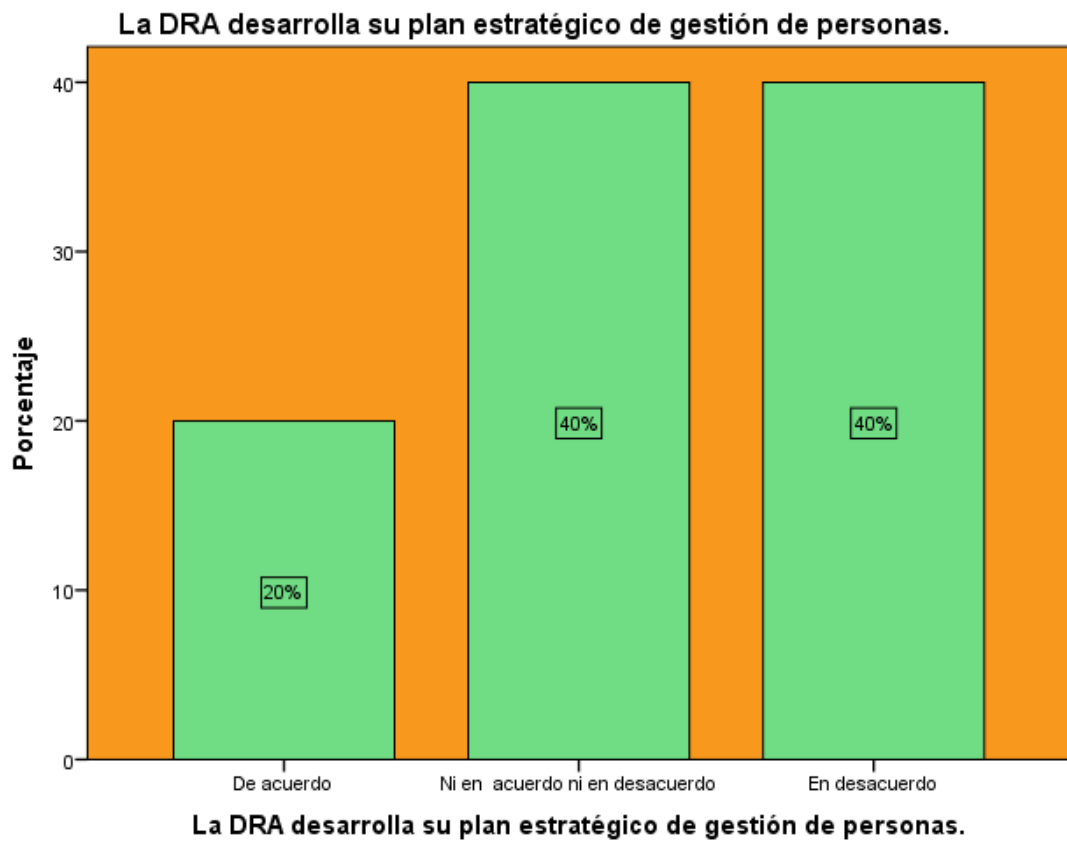
Nota: Elaboración propia

Tabla 2*La DRA desarrolla su plan estratégico de gestión de personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	19,0	20,0	20,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	60,0
	En desacuerdo	8	38,1	40,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la DRA desarrolla su plan estratégico de gestión de personas, se tiene que el 20% dicen estar de acuerdo, el otro 40% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% dicen en desacuerdo. Conclusión: La DRA no desarrolla un plan estratégico de gestión de personas.

Figura 2.

Fuente: Tabla 2

Nota: Elaboración propia

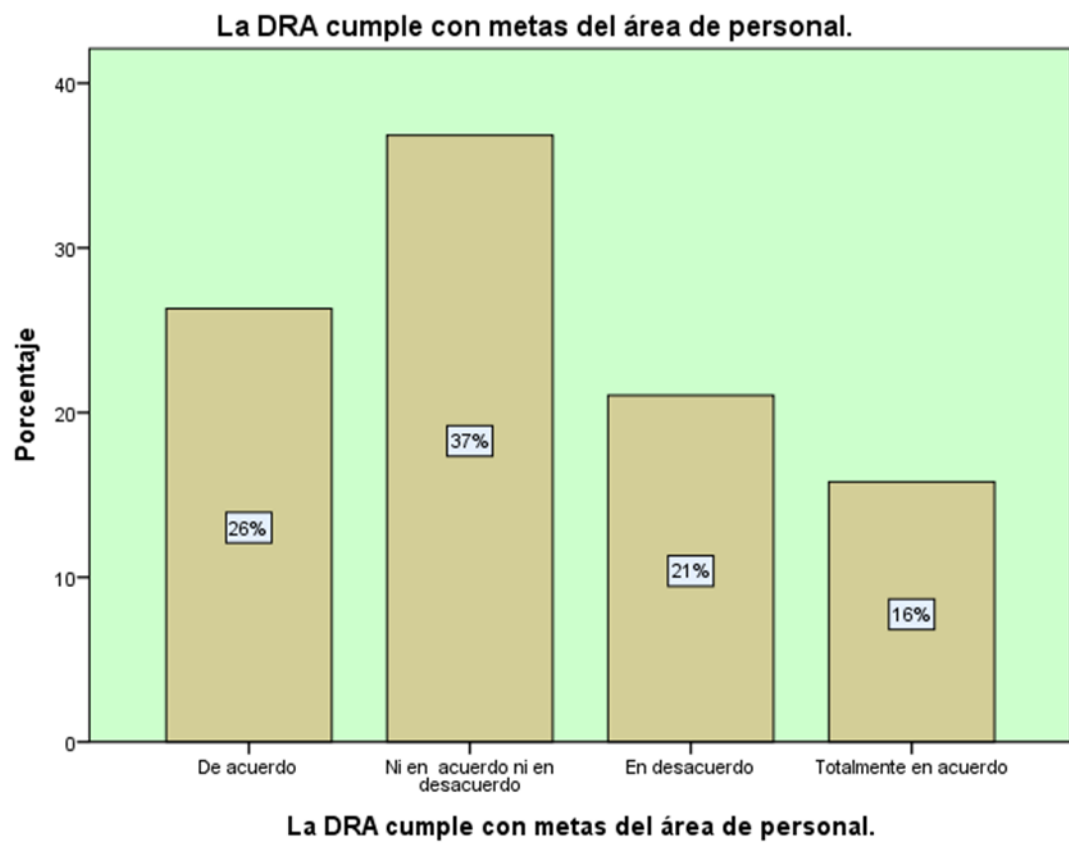
Tabla 3*La DRA cumple con metas del área de personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	23,8	26,3	26,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	36,8	63,2
	En desacuerdo	4	19,0	21,1	84,2
	Totalmente en acuerdo	3	14,3	15,8	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la DRA cumple con metas del área de personal, se tiene que el 26,3% dicen estar de acuerdo, el otro 36,8% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,1% dicen en desacuerdo, mientras que el 15,8% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La DRA cumple con las metas del área de personal

Figura 3.

Fuente: Tabla 3

Nota: Elaboración propia

Tabla 4
La oficina de personal define claramente los requerimientos y dotaciones de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	33,3	35,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	20,0	55,0
	En desacuerdo	7	33,3	35,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta

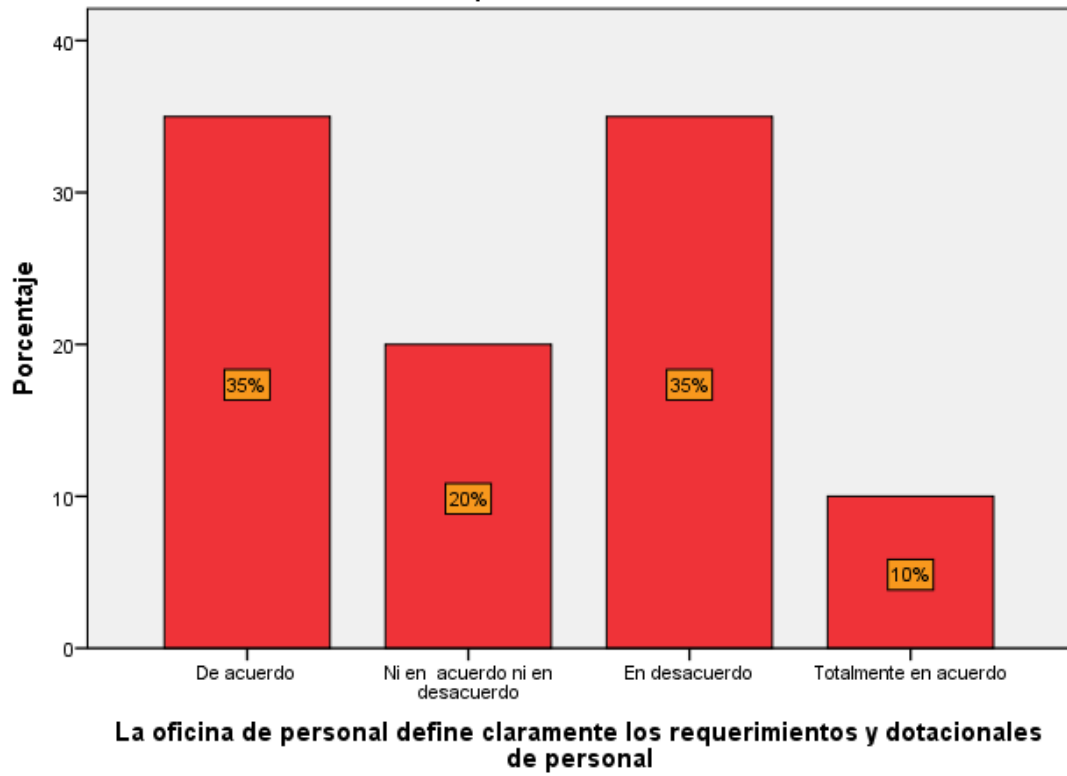
Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal define claramente los requerimientos y dotaciones de personal, se tiene que el 35% dicen estar de acuerdo, el otro 20% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 35% dicen en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA no define claramente los requerimientos y dotaciones del personal.

Figura 4.

La oficina de personal define claramente los requerimientos y dotacionales de personal



Fuente: Tabla 4

Nota: Elaboración propia

Tabla 5
La oficina de personal identifica los perfiles que se requieren para afrontar las necesidades futuras de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	38,1	40,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	70,0
	En desacuerdo	3	14,3	15,0	85,0
	Totalmente en acuerdo	3	14,3	15,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta

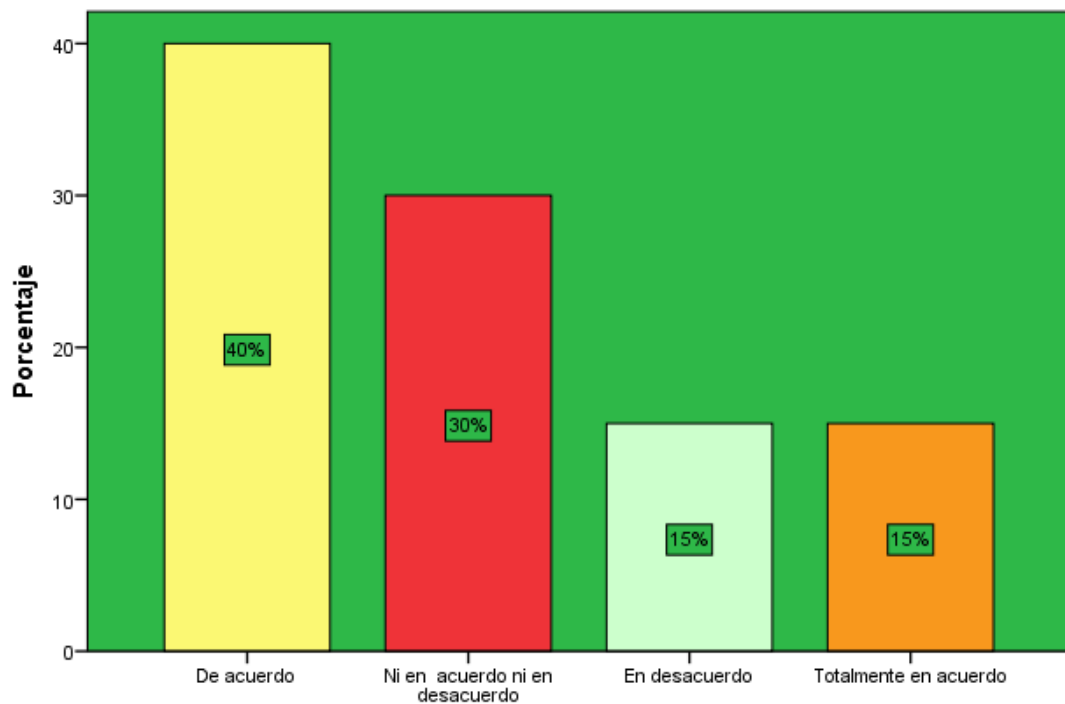
Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA identifica los perfiles que se requieren para afrontar los futuros eventos de la entidad, se tiene que el 40% dicen estar de acuerdo, el otro 30% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% dicen en desacuerdo, mientras que el 15% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La DRA identifica los perfiles del personal para afrontar las necesidades del futuro.

Figura 5.

La oficina de personal identifica los perfiles que se requieren para afrontar las necesidades futuras de la institución



La oficina de personal identifica los perfiles que se requieren para afrontar las necesidades futuras de la institución

Fuente: Tabla 5

Nota: Elaboración propia

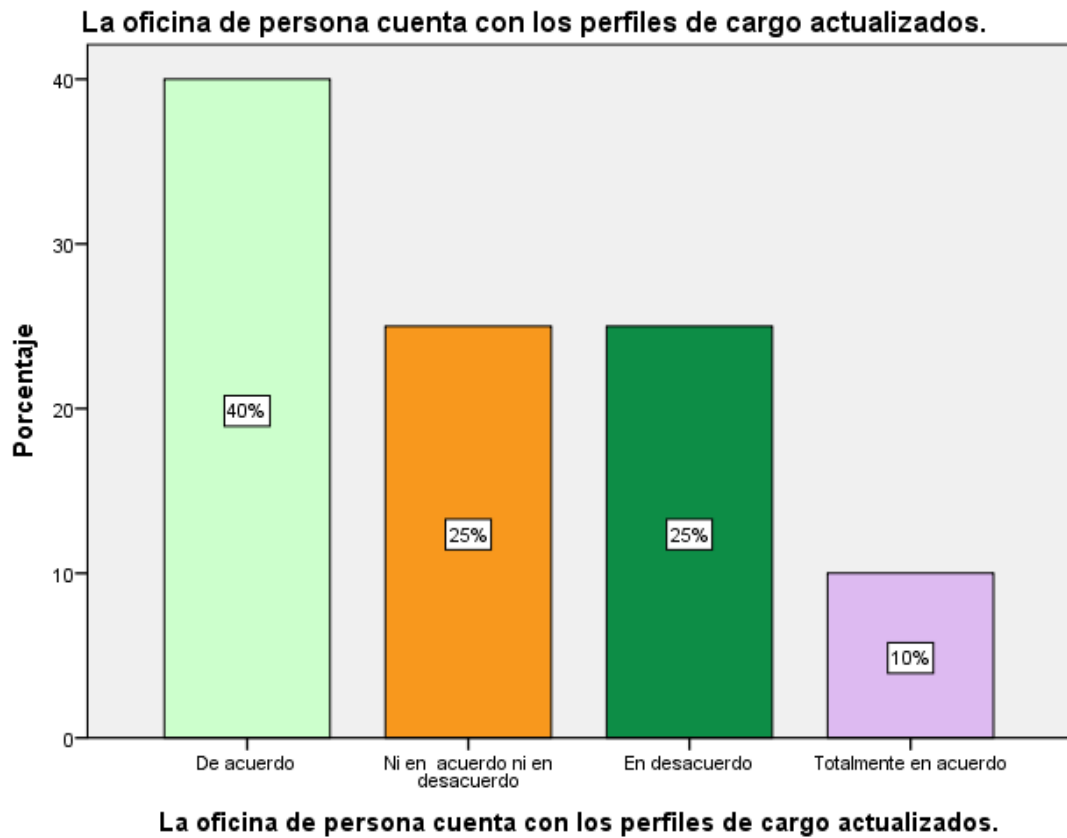
Tabla 6*La oficina de personal cuenta con los perfiles de cargo actualizados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	38,1	40,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	25,0	65,0
	En desacuerdo	5	23,8	25,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA cuenta con los perfiles de cargo actualizados, se tiene que el 40% dicen estar de acuerdo, el otro 25% señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% dicen en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA cuenta con los perfiles de los cargos actualizados.

Figura 6.

Fuente: Tabla 6

Nota: Elaboración propia

Tabla 7
La oficina de personal tiene un óptimo presupuesto asignado para la contratación de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	80,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

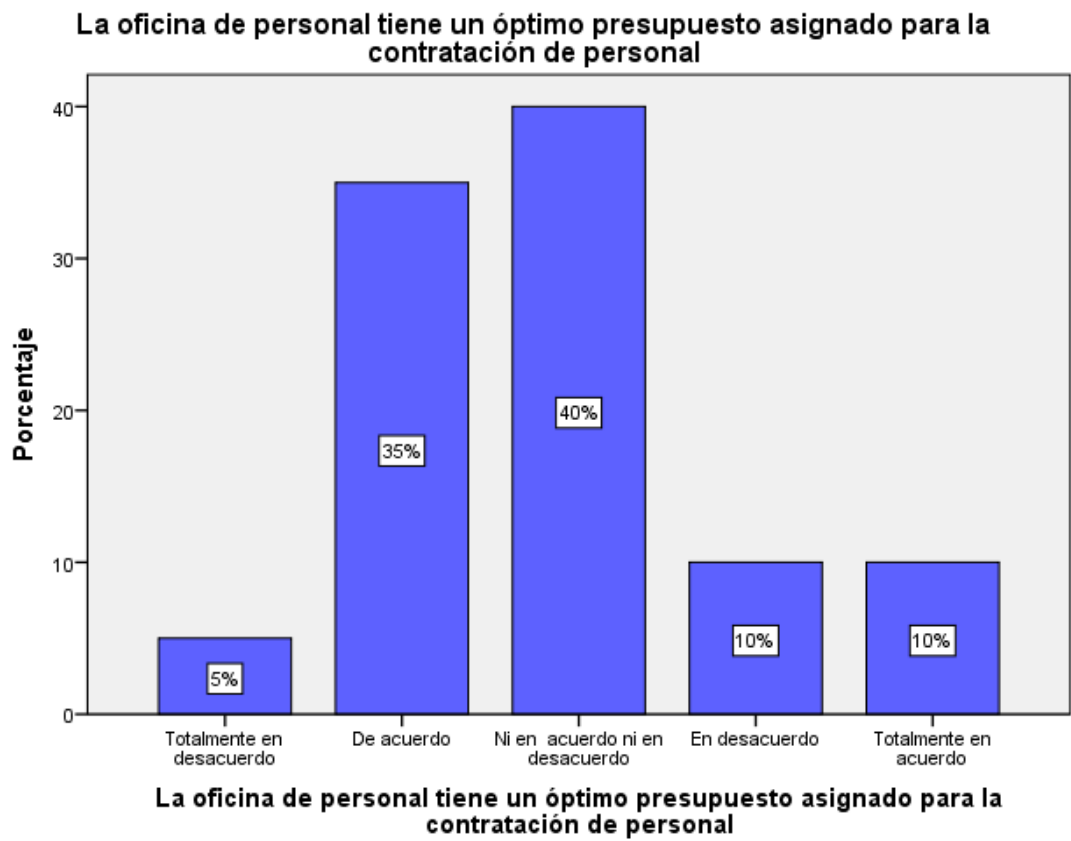
Fuente: Encuesta

Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA tiene un óptimo presupuesto asignado para la contratación de personal, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 40% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA tiene un óptimo presupuesto asignado para la contratación de personal.

Figura 7.

Fuente: Tabla 7

Nota: Elaboración propia

Tabla 8
La oficina de personal es accesible a la información sobre las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	25,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	61,9	65,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta

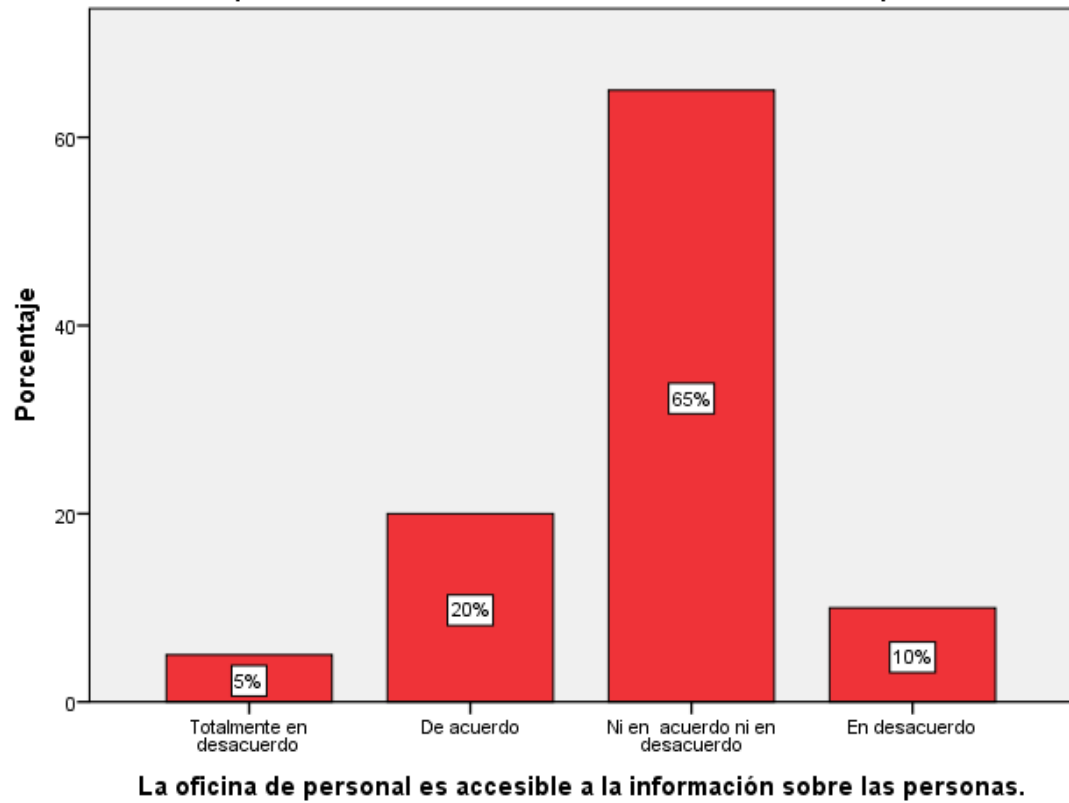
Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA es accesible a la información sobre las personas, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 65% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, Conclusión: La Oficina de personal de la DRA es accesible a la información sobre el personal.

Figura 8.

La oficina de personal es accesible a la información sobre las personas.



Fuente: Tabla 8

Nota: Elaboración propia

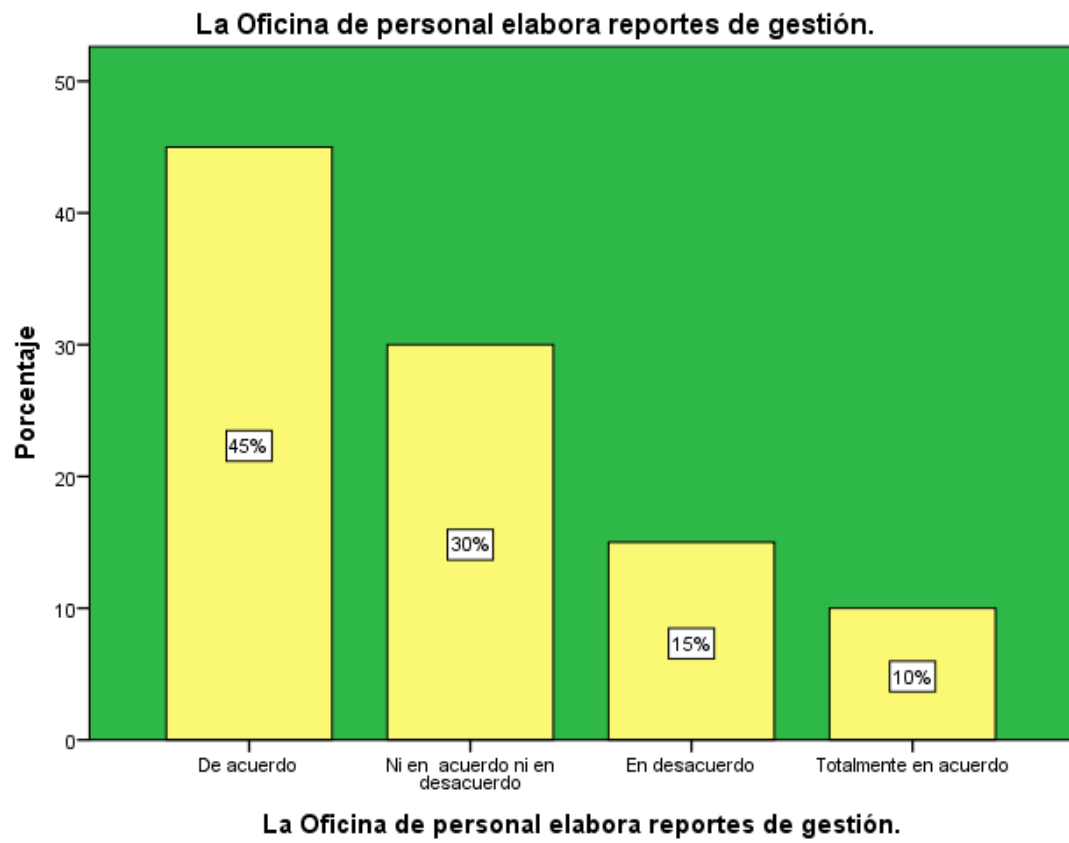
Tabla 9*La oficina de personal elabora reportes de gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	42,9	45,0	45,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	75,0
	En desacuerdo	3	14,3	15,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA elabora reportes de gestión, se tiene que el 45% dicen estar de acuerdo, el otro 30% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA elabora reportes de gestión.

Figura 9.

Fuente: Tabla 9

Nota: Elaboración propia

Tabla 10*La oficina de personal tiene calidad del proceso de registro de asistencia del personal*

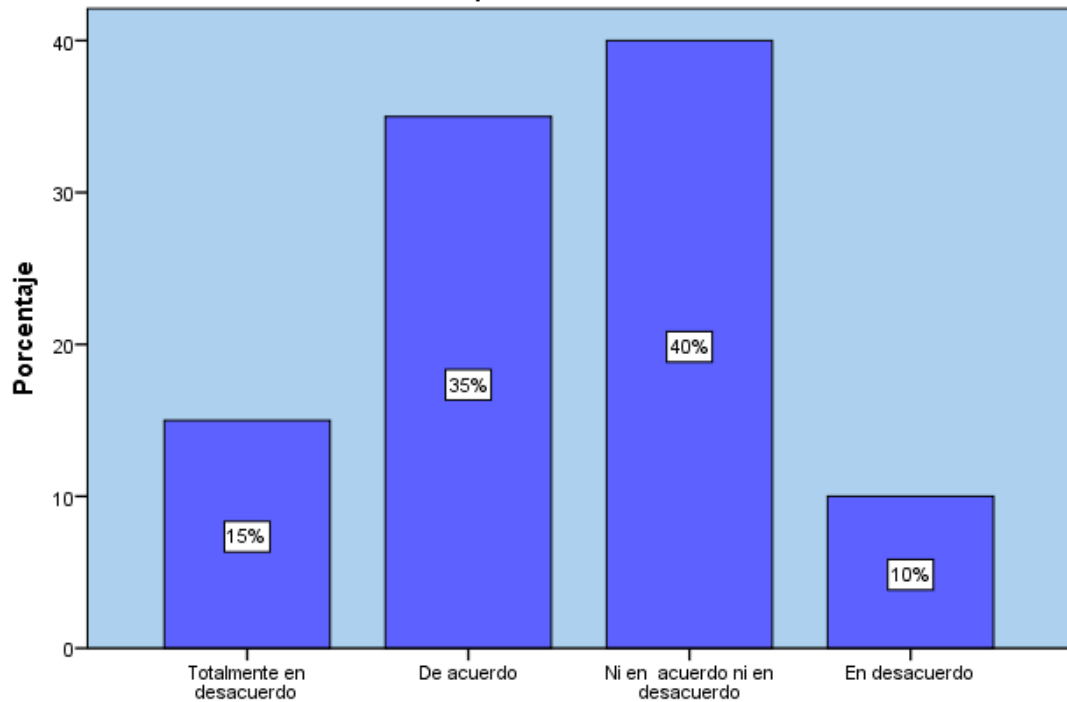
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	50,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA tiene calidad en el registro de asistencia del personal, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 40% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA tiene calidad en el proceso de registro de asistencia del personal.

Figura 10.

La oficina de personal tiene calidad del proceso de registro de asistencia del personal



La oficina de personal tiene calidad del proceso de registro de asistencia del personal

Fuente: Tabla 10

Nota: Elaboración propia

Tabla 11

Los ambientes de la oficina de personal tienen calidad de la infraestructura para la gestión de personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	20,0	60,0
	En desacuerdo	8	38,1	40,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta

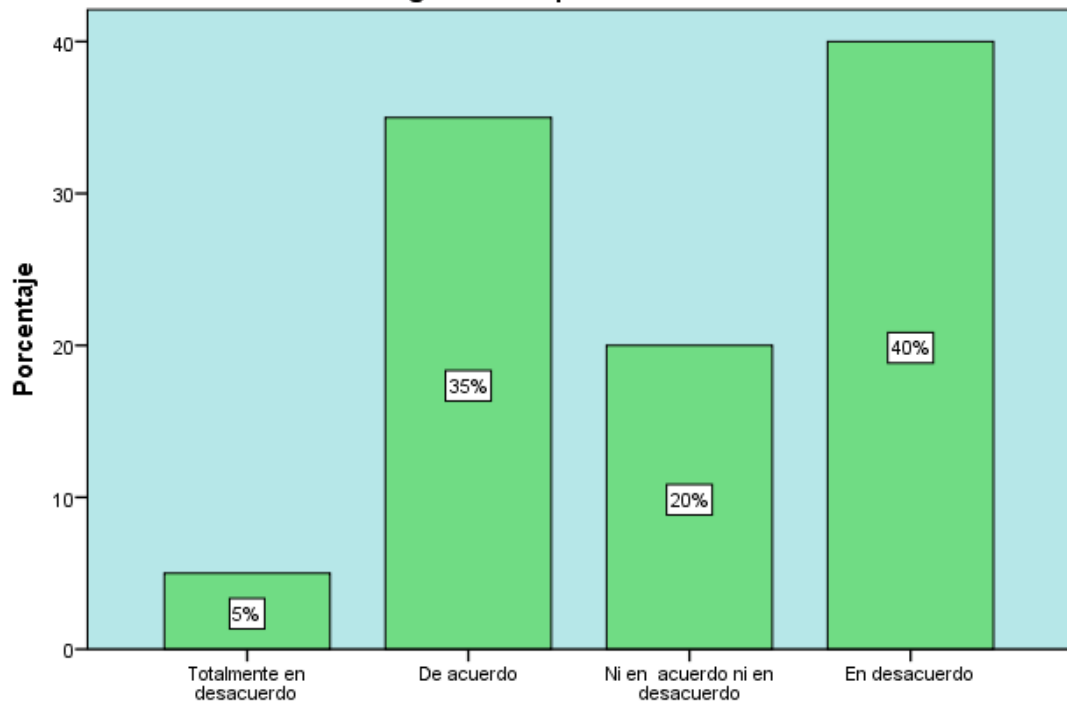
Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA tiene infraestructura de calidad para la gestión del personal, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 20% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% señalan en desacuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA no cuentan con infraestructura de calidad para la gestión del personal.

Figura 11.

Los ambientes de la oficina de personal tienen calidad de la infraestructura para la gestión de personas.



Los ambientes de la oficina de personal tienen calidad de la infraestructura para la gestión de personas.

Fuente: Tabla 11

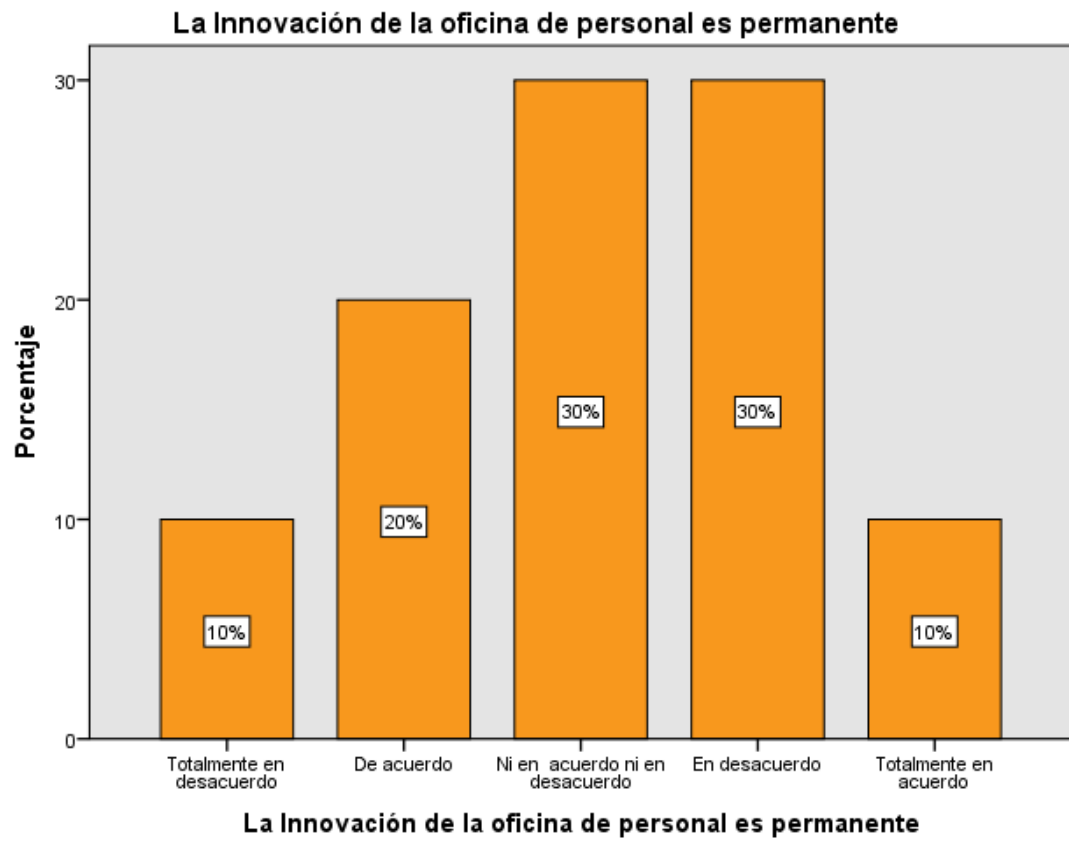
Nota: Elaboración propia

Tabla 12*La innovación de la oficina de personal es permanente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	10,0	10,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	30,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	60,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA innova permanentemente, se tiene que el 10% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 30% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La oficina de personal de la DRA no innova permanentemente.

Figura 12.

Fuente: Tabla 12

Nota: Elaboración propia

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Tabla 13

El reclutamiento y selección de personal es transparente

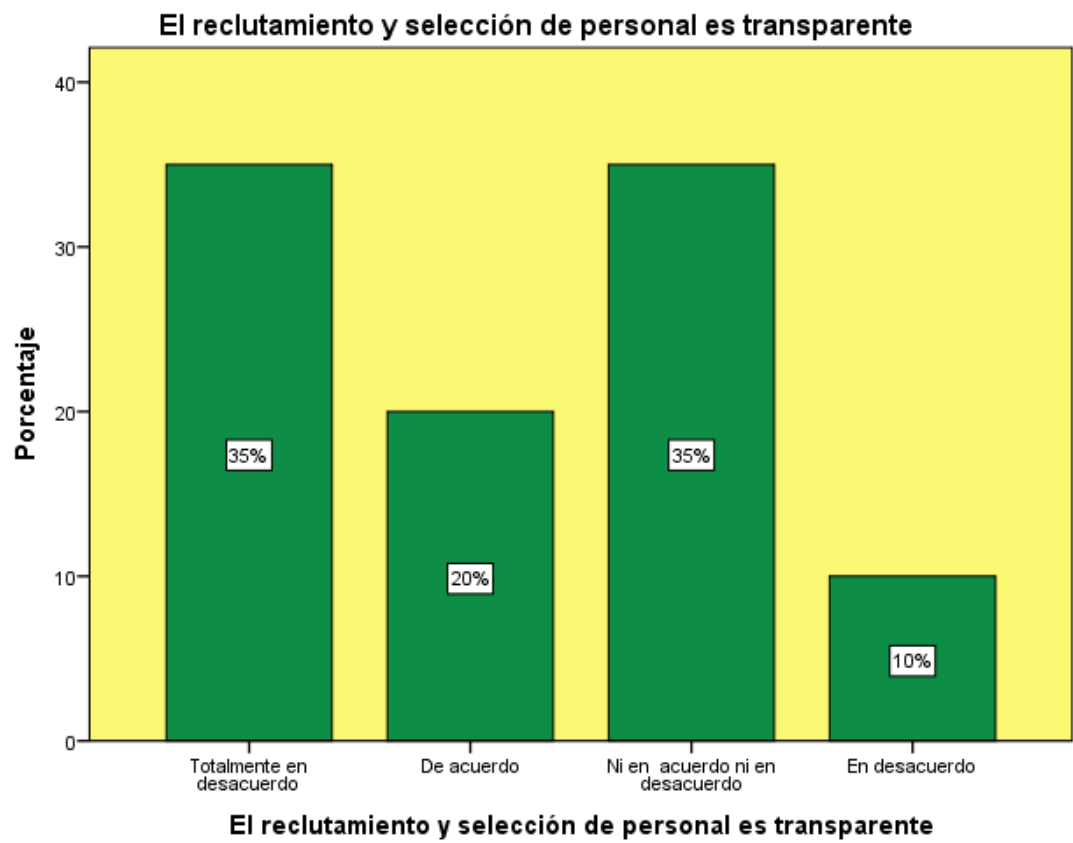
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	33,3	35,0	35,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	35,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta

Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA realiza el reclutamiento y selección de personal de manera transparente, se tiene que el 35% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 35% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA desarrolla el reclutamiento y selección de manera transparente.

Figura 13.

Fuente: Tabla 13

Nota: Elaboración propia

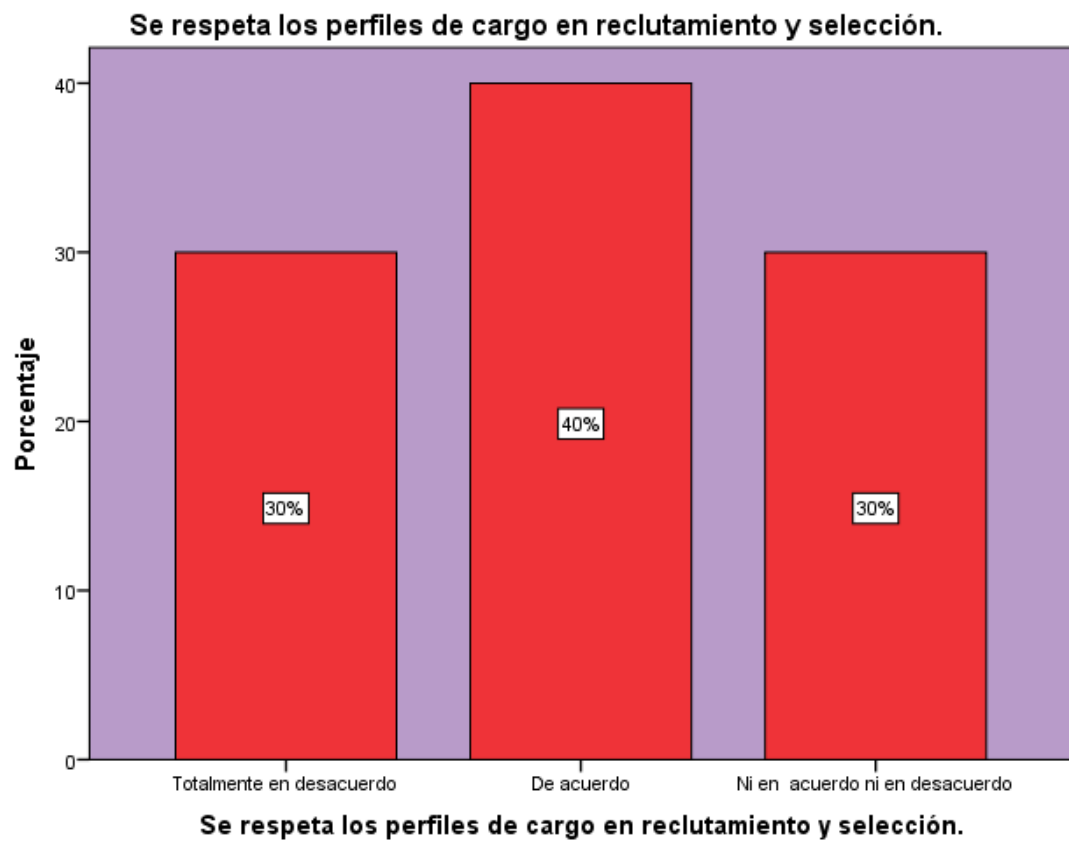
Tabla 14*Se respeta los perfiles de cargo en reclutamiento y selección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	28,6	30,0	30,0
	De acuerdo	8	38,1	40,0	70,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA respeta los perfiles de cargo en el proceso de reclutamiento y selección de personal, se tiene que el 30% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 40% señalan de acuerdo, el 30% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA se respeta los perfiles de cargo en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Figura 14.

Fuente: Tabla 14

Nota: Elaboración propia

Tabla 15*Se da la inducción al personal nuevo*

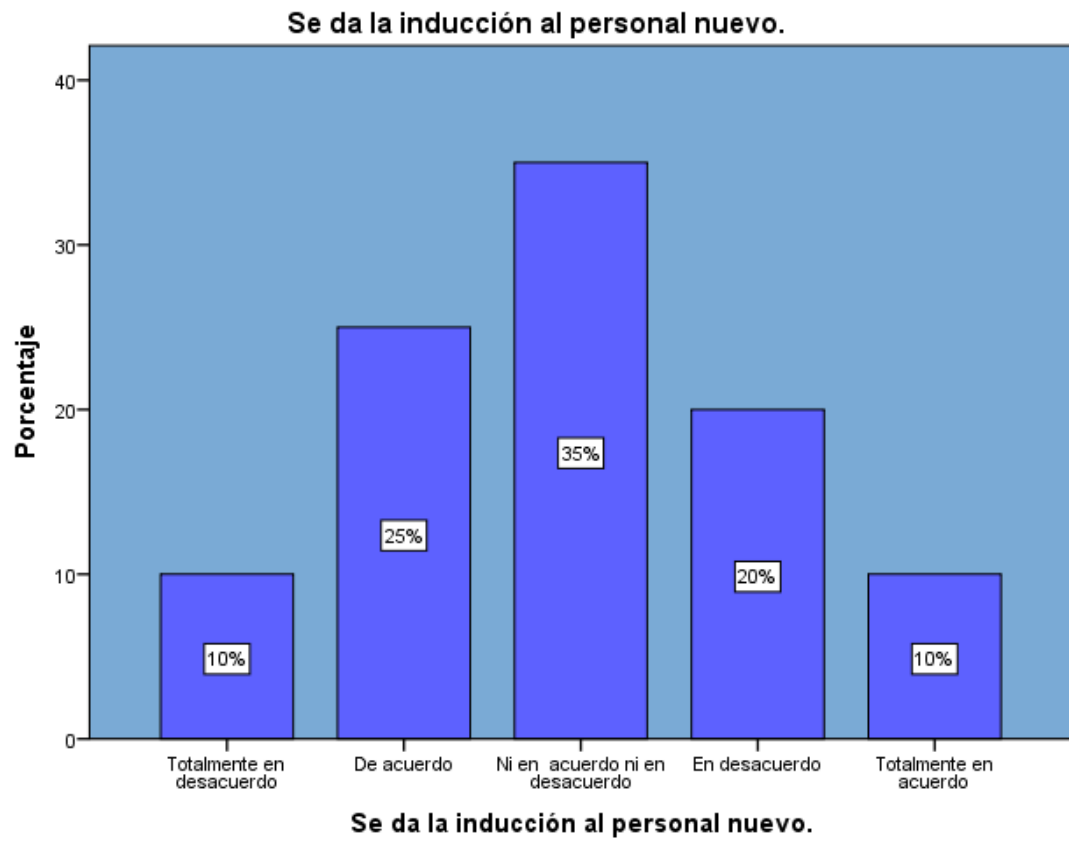
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	10,0	10,0
	De acuerdo	5	23,8	25,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	35,0	70,0
	En desacuerdo	4	19,0	20,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA da la inducción hacia el personal nuevo que ingresa a trabajar en la entidad, se tiene que el 10% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 25% señalan de acuerdo, el 35% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA brinda inducción al personal nuevo que ingresa a laborar.

Figura 15.

Fuente: Tabla 15

Nota: Elaboración propia

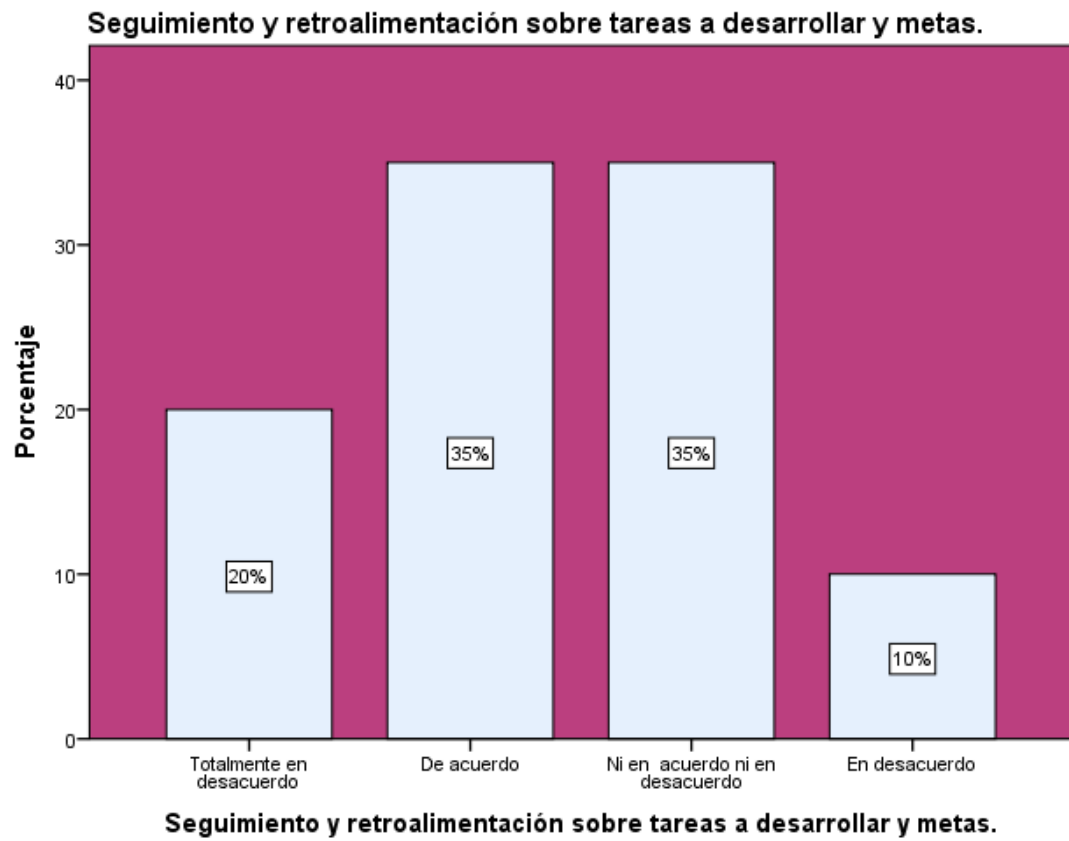
Tabla 16*Seguimiento y retroalimentación sobre tareas a desarrollar y metas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	19,0	20,0	20,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	35,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA desarrolla seguimiento de retroalimentación sobre las tareas y metas, se tiene que el 20% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 35% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA no desarrolla seguimiento y retroalimentación de las tareas y metas.

Figura 16.

Fuente: Tabla 16

Nota: Elaboración propia

Tabla 17*Se evalúa los resultados de desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	19,0	20,0	20,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	25,0	65,0
	En desacuerdo	5	23,8	25,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA evalúa los resultados de desempeño, se tiene que el 20% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 25% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA no evalúa los resultados de desempeño.

Figura 17.



Fuente: Tabla 17

Nota: Elaboración propia

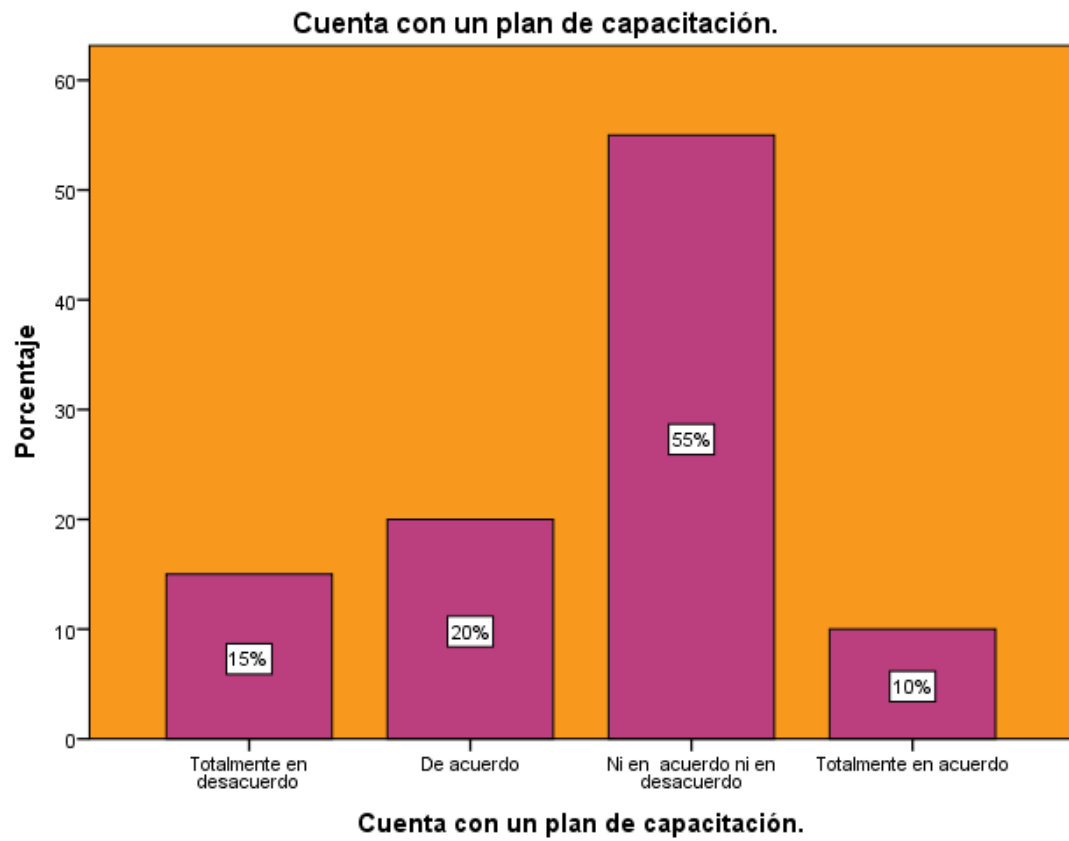
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE PERSONAL**Tabla 18***Cuenta con un plan de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	52,4	55,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA cuenta con un plan de capacitación, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 55% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA tiene un plan de capacitación.

Figura 18.

Fuente: Tabla 18

Nota: Elaboración propia

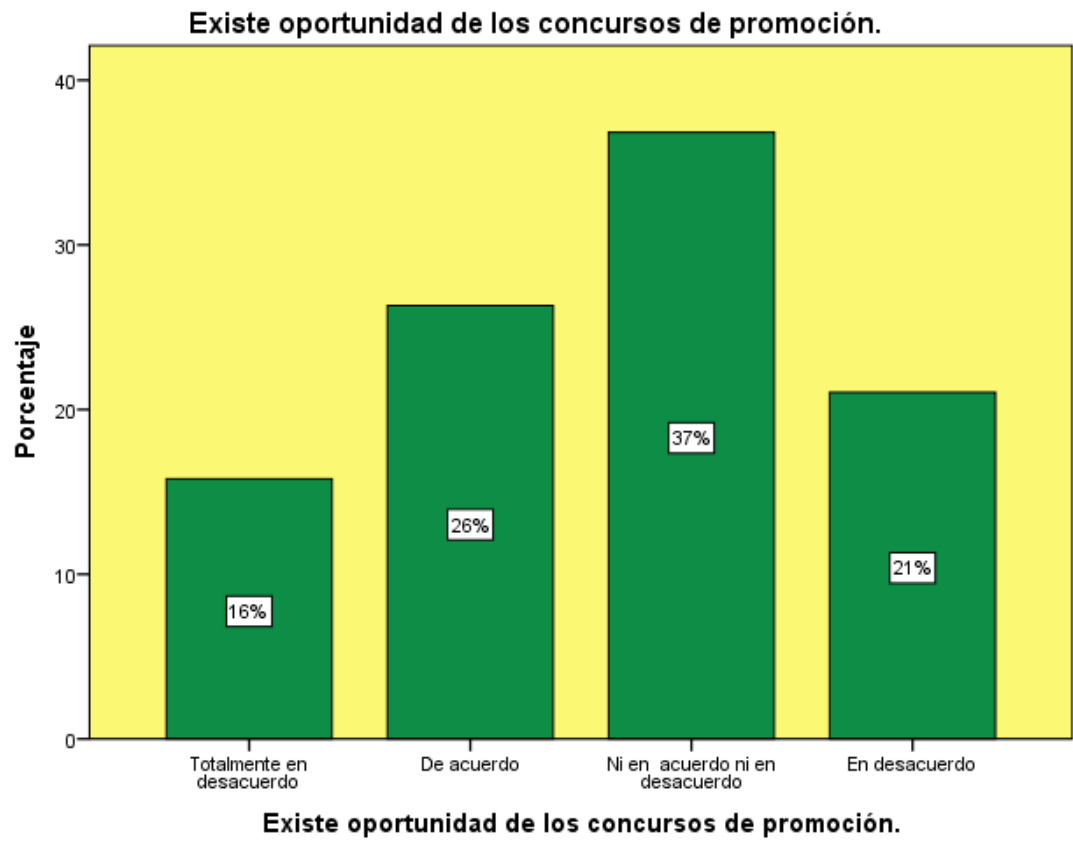
Tabla 19*Existe oportunidad de los concursos de promoción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,8	15,8
	De acuerdo	5	23,8	26,3	42,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	36,8	78,9
	En desacuerdo	4	19,0	21,1	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA existe oportunidad de los concursos de promoción, se tiene que el 15,8% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 26,3% señalan de acuerdo, el 36,6% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% señalan en desacuerdo.

Conclusión: La Oficina de personal de la DRA no otorga oportunidad en los concursos para la promoción del personal.

Figura 19.

Fuente: Tabla 19

Nota: Elaboración propia

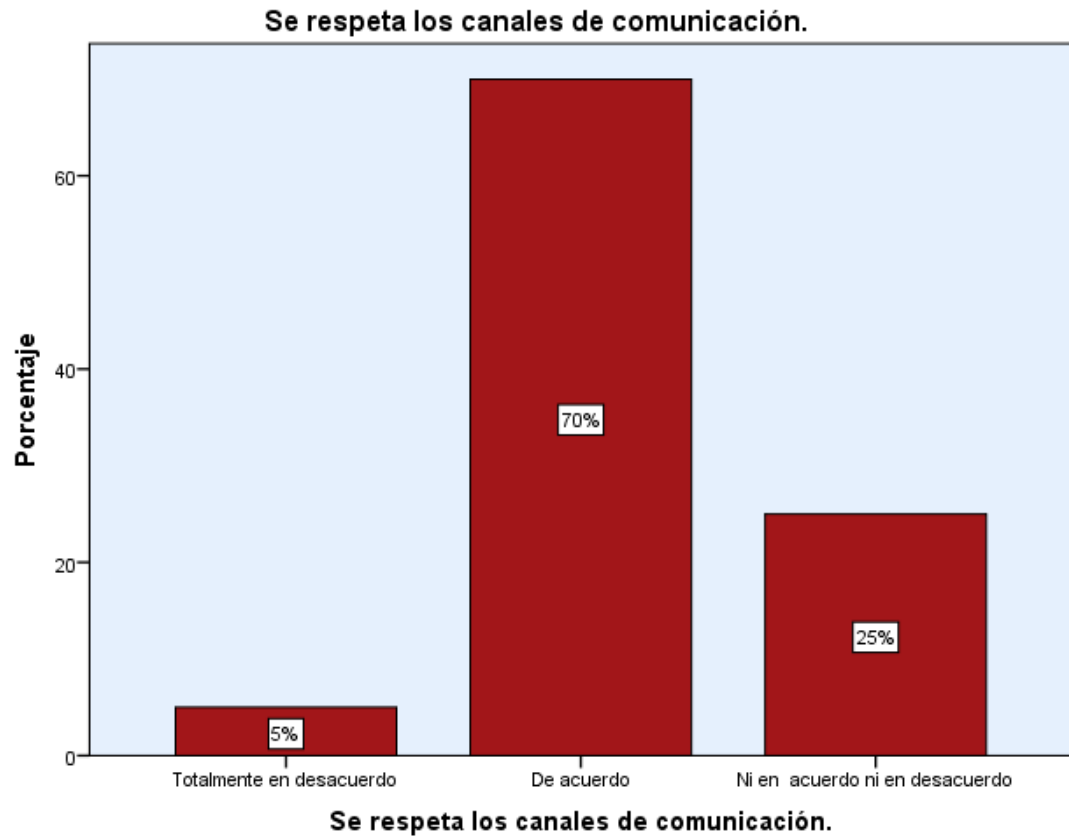
Tabla 20*Se respeta los canales de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	14	66,7	70,0	75,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	25,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA respeta los canales de comunicación, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 70% señalan de acuerdo, el 25% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA respeta los canales de comunicación.

Figura 20.

Fuente: Tabla 20

Nota: Elaboración propia

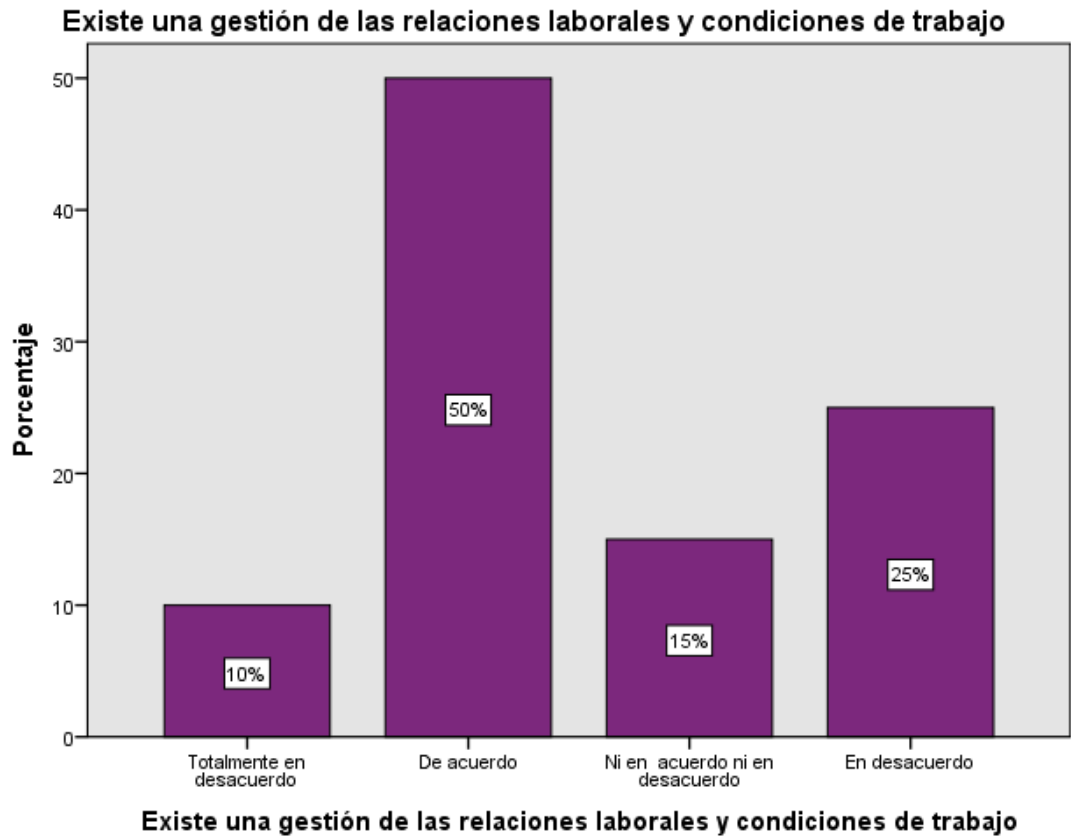
Tabla 21*Existe una gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	10,0	10,0
	De acuerdo	10	47,6	50,0	60,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	15,0	75,0
	En desacuerdo	5	23,8	25,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que la Oficina de personal de la DRA existe gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo, se tiene que el 10% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 50% señalan de acuerdo, el 15% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% señalan en desacuerdo. Conclusión: La Oficina de personal de la DRA desarrolla buena gestión de la relación laboral y también de la condición de trabajo.

Figura 21.

Fuente: Tabla 21

Nota: Elaboración propia

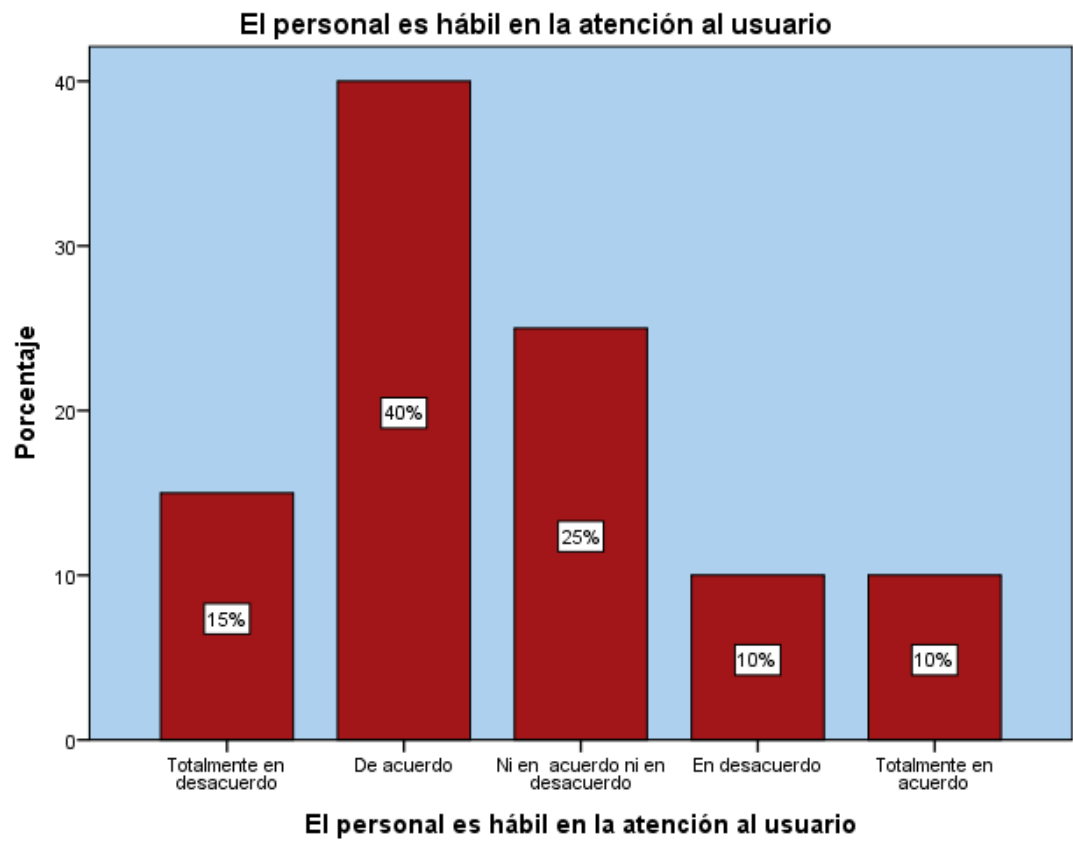
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD****Tabla 22**

El personal es hábil en la atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	8	38,1	40,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8	25,0	80,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que el personal de la DRA es hábil en la atención al usuario, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 40% señalan de acuerdo, el 25% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, el 10% dicen en desacuerdo mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: El personal de la DRA es hábil en la atención al usuario.

Figura 22.

Fuente: Tabla 22

Nota: Elaboración propia

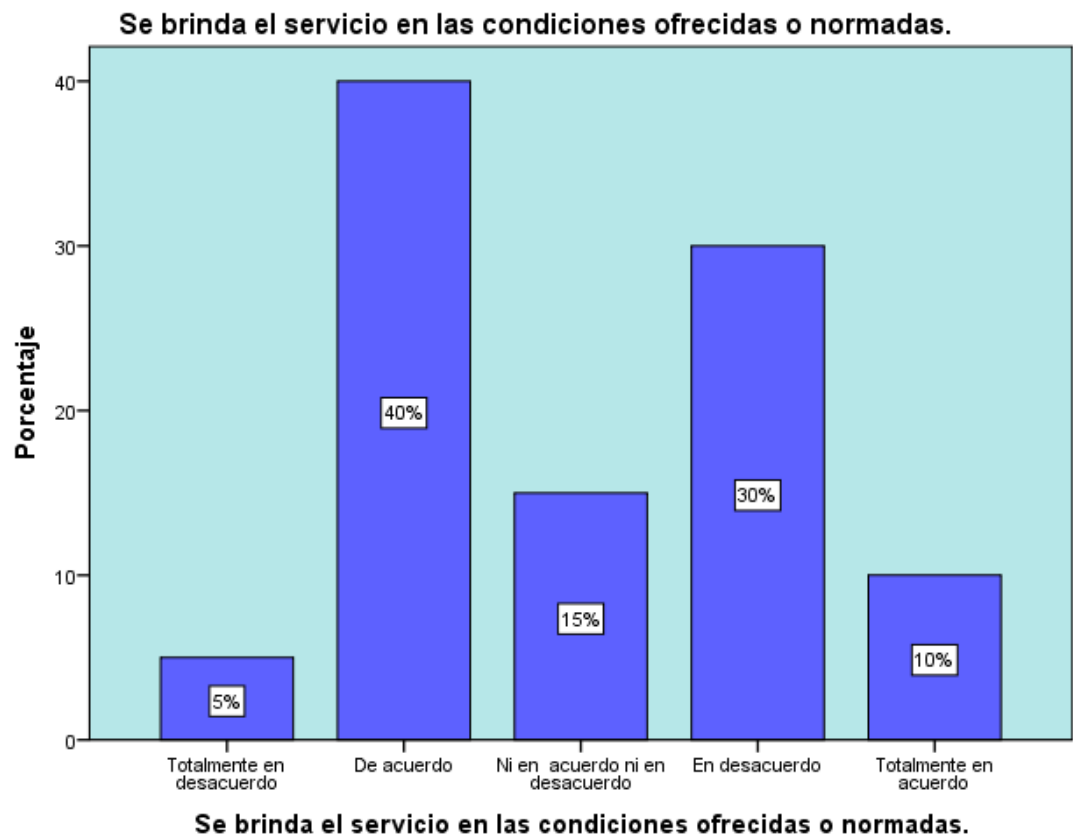
Tabla 23*Se brinda el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	8	38,1	40,0	45,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	14,3	15,0	60,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA se brinda el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 40% señalan de acuerdo, el 15% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA sí brinda un servicio de acuerdo a las normas establecidas.

Figura 23.

Fuente: Tabla 23

Nota: Elaboración propia

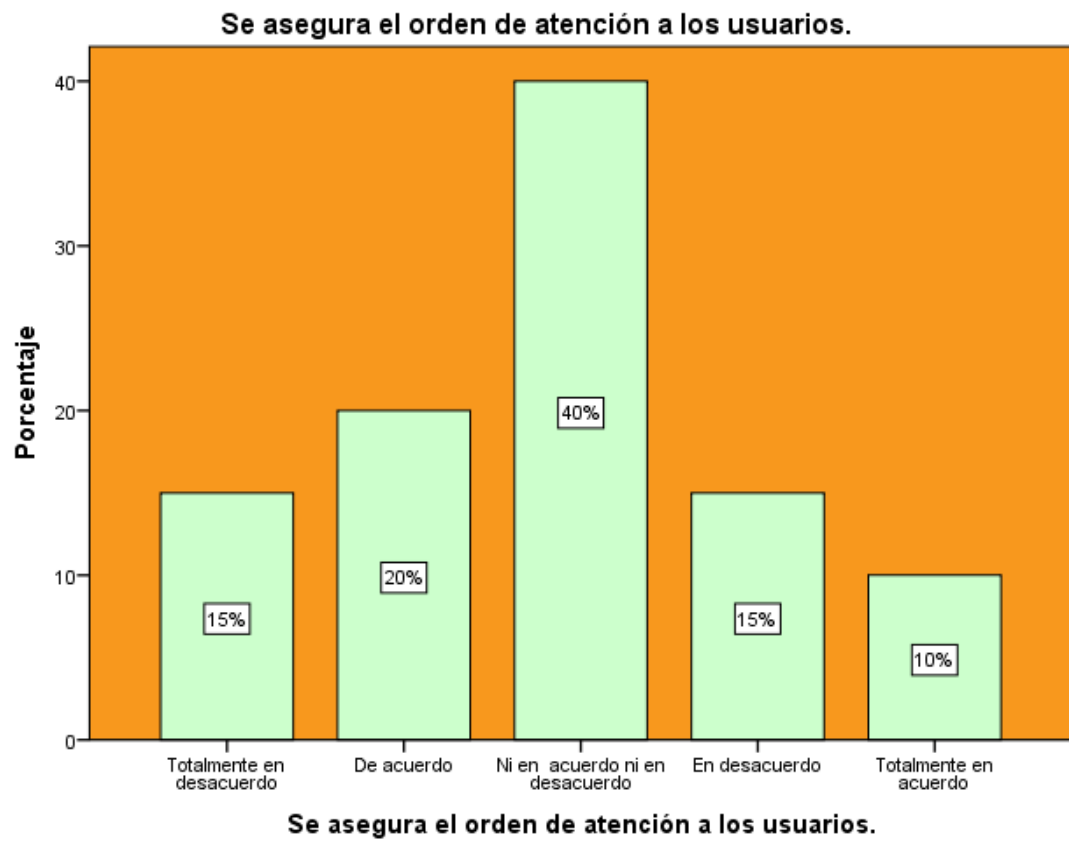
Tabla 24*Se asegura el orden de atención a los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	75,0
	En desacuerdo	3	14,3	15,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de la investigación, respecto a que en la se asegura el orden de atención a los usuarios, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 40% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA se asegura el orden de atención a los usuarios.

Figura 24.

Fuente: Tabla 24

Nota: Elaboración propia

Tabla 25
Se respeta el orden para la atención dentro de un plazo de tiempo razonable

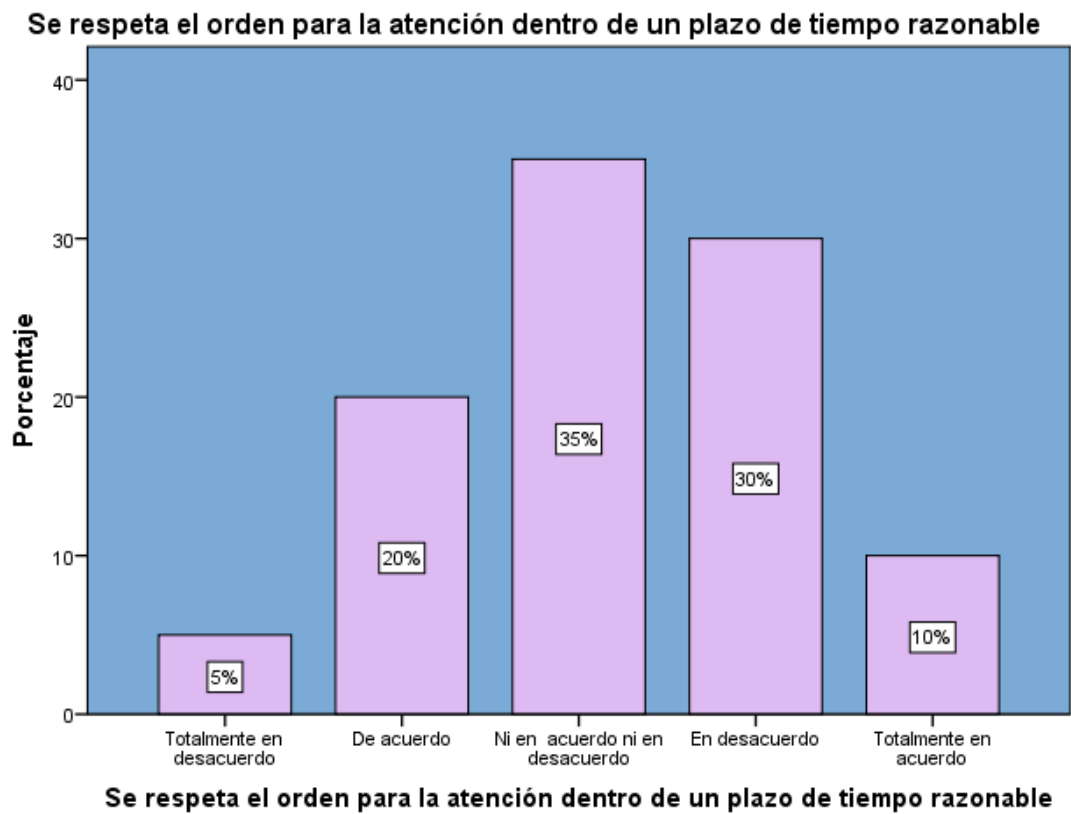
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	25,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	35,0	60,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta

Nota: Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA se respeta el orden para la atención dentro del plazo razonable, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 35% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA no se respeta el orden en la atención dentro del plazo razonable.

Figura 25.

Fuente: Tabla 25

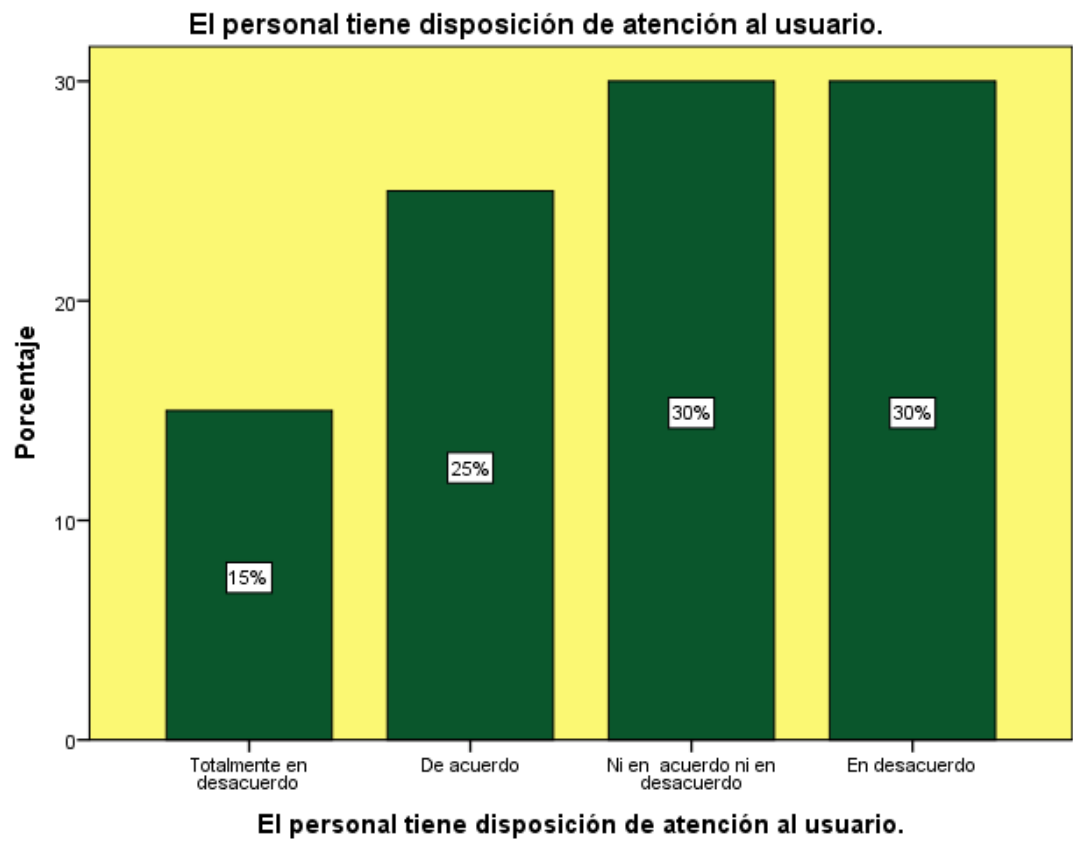
Nota: Elaboración propia

DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA**Tabla 26***El personal tiene disposición de atención al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	5	23,8	25,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6	30,0	70,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA el personal tiene disposición de atención al usuario, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 25% señalan de acuerdo, el 30% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% señalan en desacuerdo, mientras que el 30% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA el personal no tiene disposición de atención al usuario.

Figura 26.

Fuente: Tabla 26

Nota: Elaboración propia

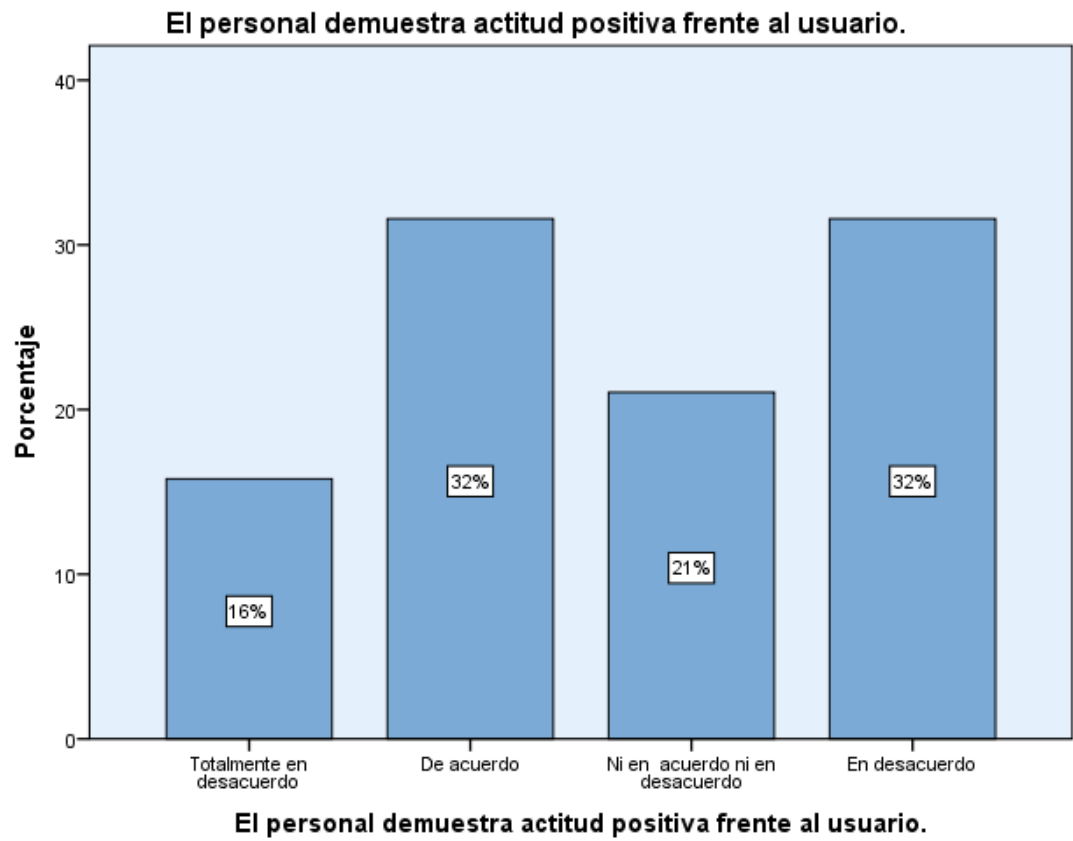
Tabla 27*El personal demuestra actitud positiva frente al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,8	15,8
	De acuerdo	6	28,6	31,6	47,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0	21,1	68,4
	En desacuerdo	6	28,6	31,6	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA el personal demuestra actitud positiva frente al usuario, se tiene que el 15,8% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 31,6% señalan de acuerdo, el 21,1% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31,6% señalan en desacuerdo.

Conclusión: En la DRA el personal no demuestra actitud positiva frente al usuario.

Figura 27.

Fuente: Tabla 27

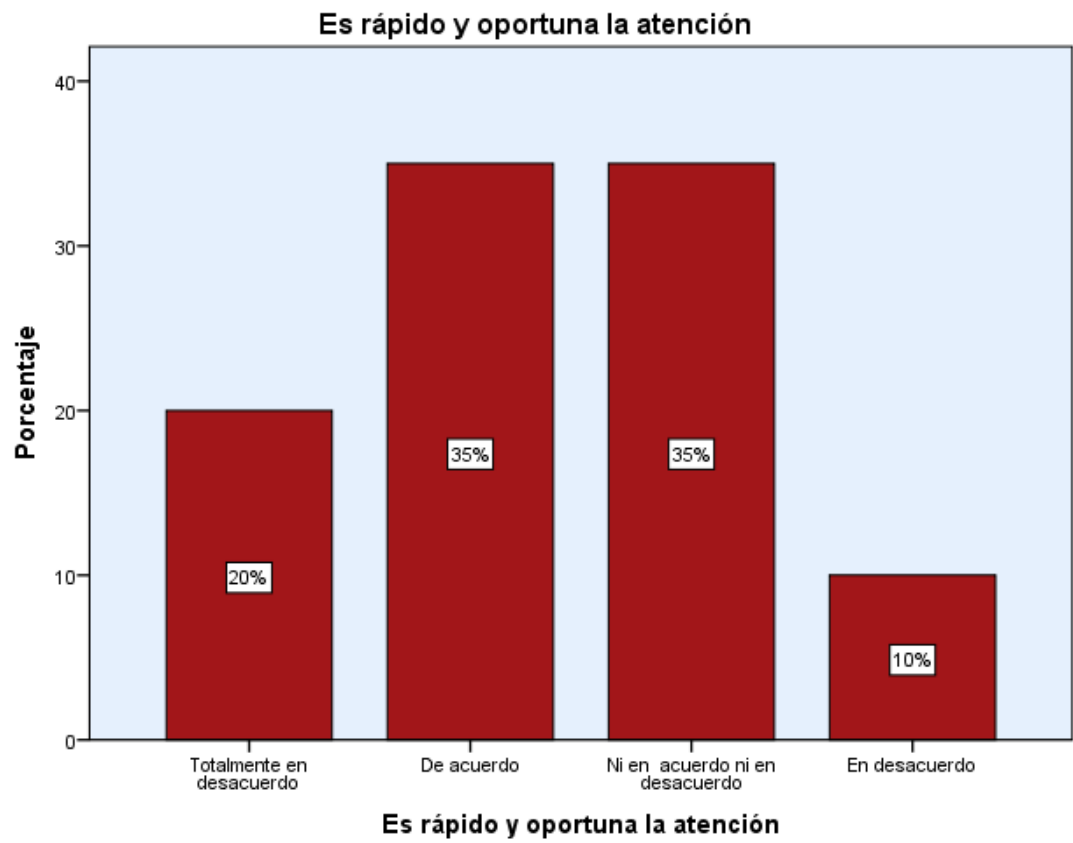
Nota: Elaboración propia

Tabla 28*La atención es rápida y oportuna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	19,0	20,0	20,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3	35,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA la atención es rápida y oportuna, se tiene que el 20% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 35% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo. Conclusión: En la DRA la atención no es rápida ni oportuna.

Figura 28.

Fuente: Tabla 28

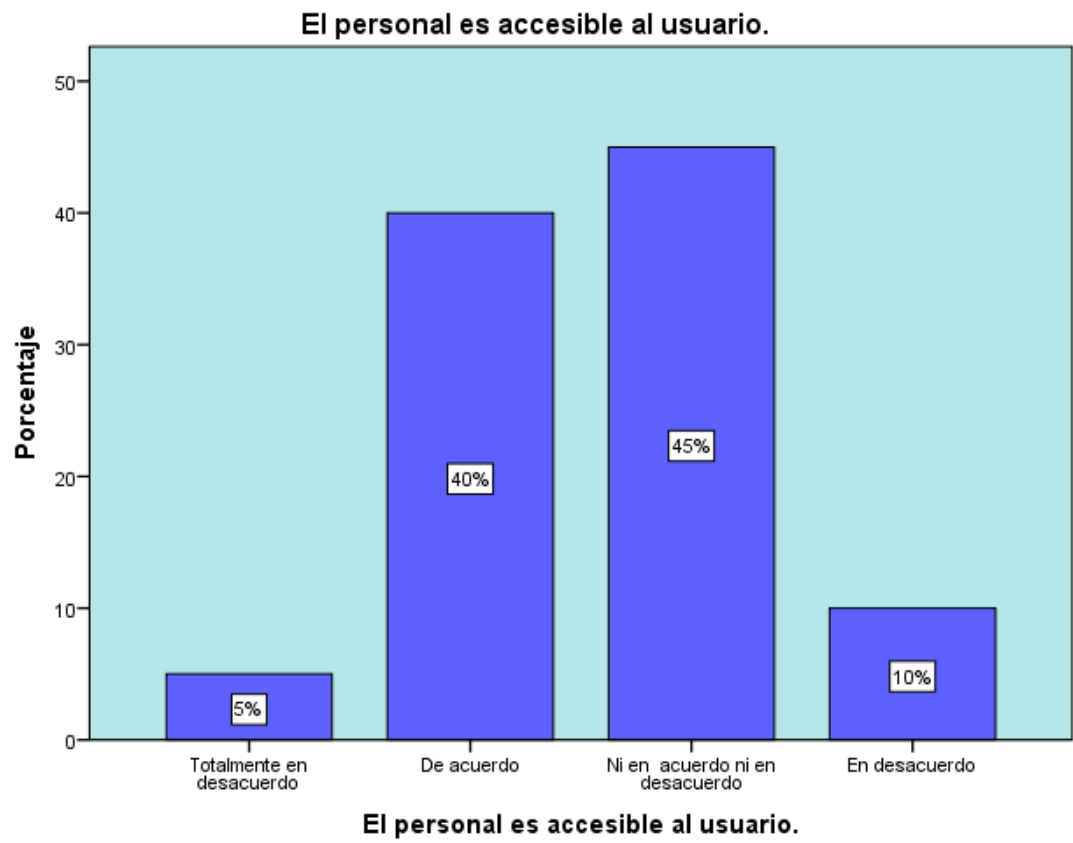
Nota: Elaboración propia

DIMENSIÓN 6: EMPATÍA**Tabla 29***El personal es accesible al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	8	38,1	40,0	45,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	42,9	45,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA el personal es accesible al usuario, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 40% señalan de acuerdo, el 45% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo. Conclusión: En la DRA el personal que labora es accesible al usuario.

Figura 29.

Fuente: Tabla 29

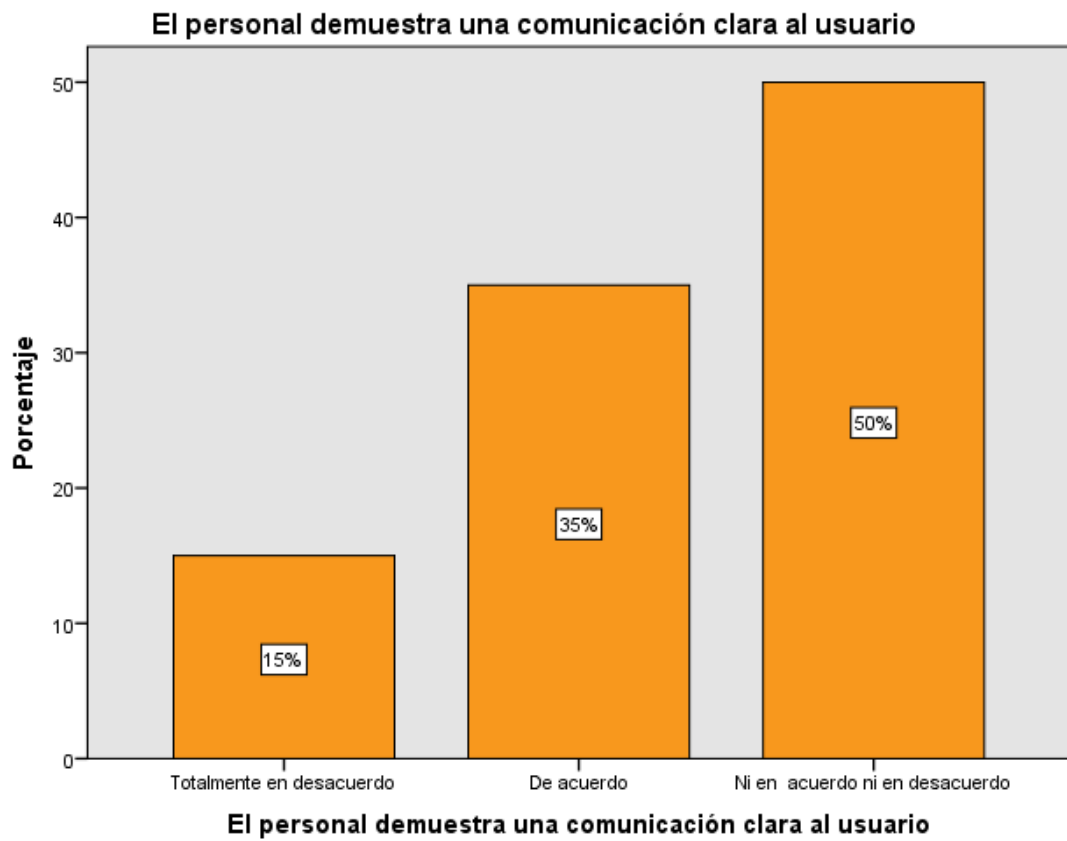
Nota: Elaboración propia

Tabla 30*El personal demuestra una comunicación clara al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	7	33,3	35,0	50,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	47,6	50,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA el personal demuestra comunicación clara al usuario, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 35% señalan de acuerdo, el 50% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo. Conclusión: En la DRA el personal demuestra comunicación clara al usuario.

Figura 30.

Fuente: Tabla 30

Nota: Elaboración propia

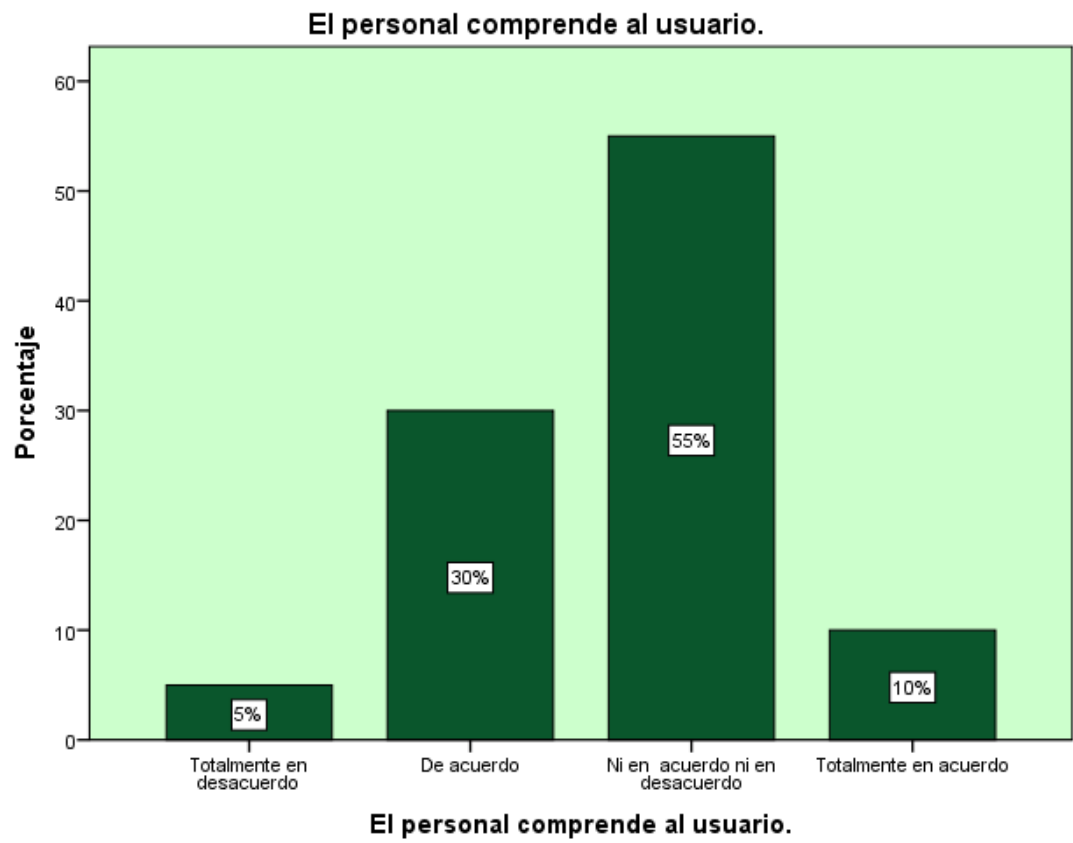
Tabla 31*El personal comprende al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	6	28,6	30,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	52,4	55,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA el personal comprende al usuario, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 30% señalan de acuerdo, el 55% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA se logra comprender al usuario.

Figura 31.

Fuente: Tabla 31

Nota: Elaboración propia

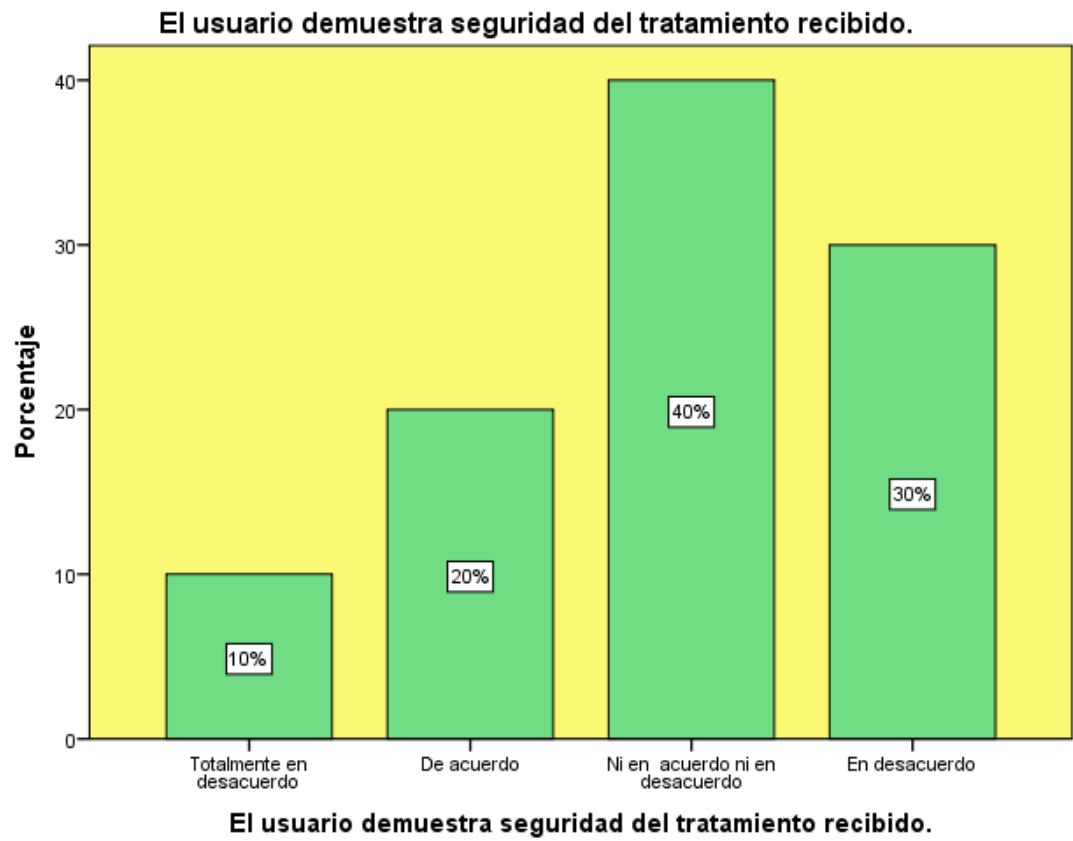
Tabla 32*El usuario demuestra seguridad del tratamiento recibido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9,5	10,0	10,0
	De acuerdo	4	19,0	20,0	30,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	38,1	40,0	70,0
	En desacuerdo	6	28,6	30,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que el usuario de la DRA demuestra seguridad del tratamiento recibido, se tiene que el 10% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 20% señalan de acuerdo, el 40% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% señalan en desacuerdo, mientras que el 30% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA el usuario no demuestra seguridad del tratamiento recibido.

Figura 32.

Fuente: Tabla 32

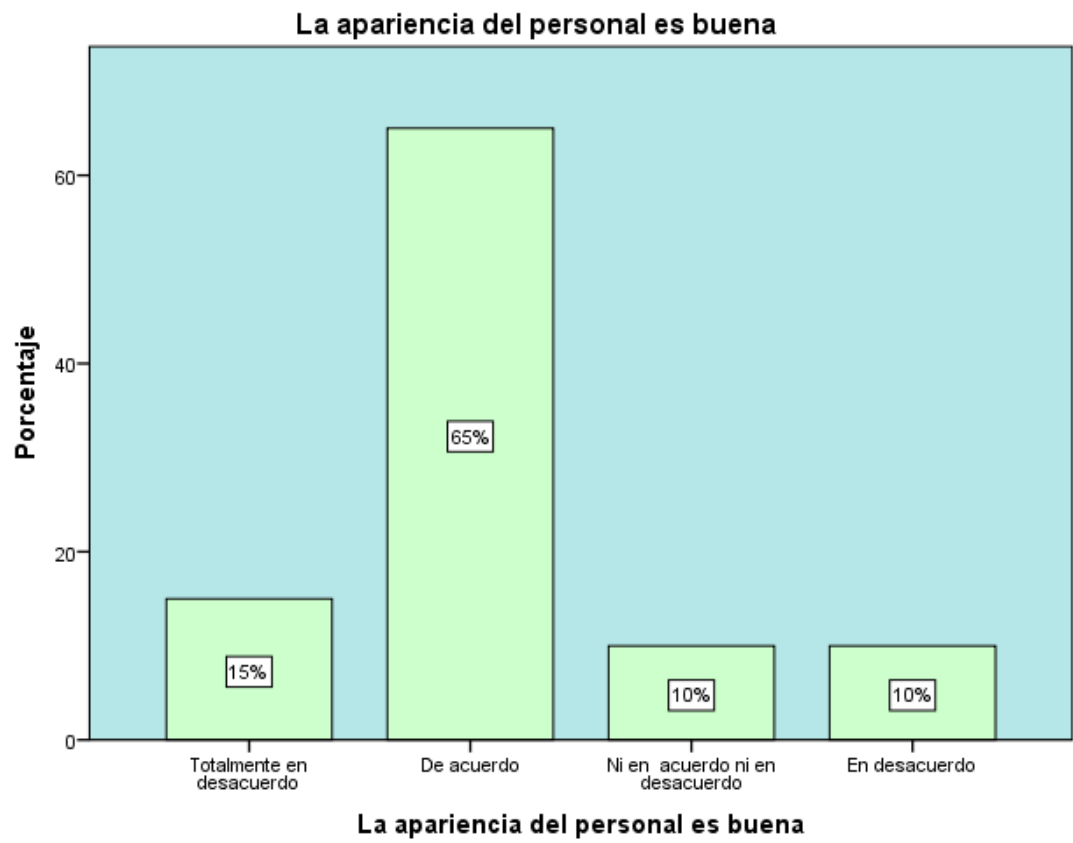
Nota: Elaboración propia

DIMENSIÓN 7: ASPECTOS TANGIBLES**Tabla 33***La apariencia del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	14,3	15,0	15,0
	De acuerdo	13	61,9	65,0	80,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	10,0	90,0
	En desacuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a que en la DRA la apariencia del personal, se tiene que el 15% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 65% señalan de acuerdo, el 10% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% señalan en desacuerdo. Conclusión: En la DRA el personal que labora demuestra buena apariencia para la atención al usuario.

Figura 33.

Fuente: Tabla 33

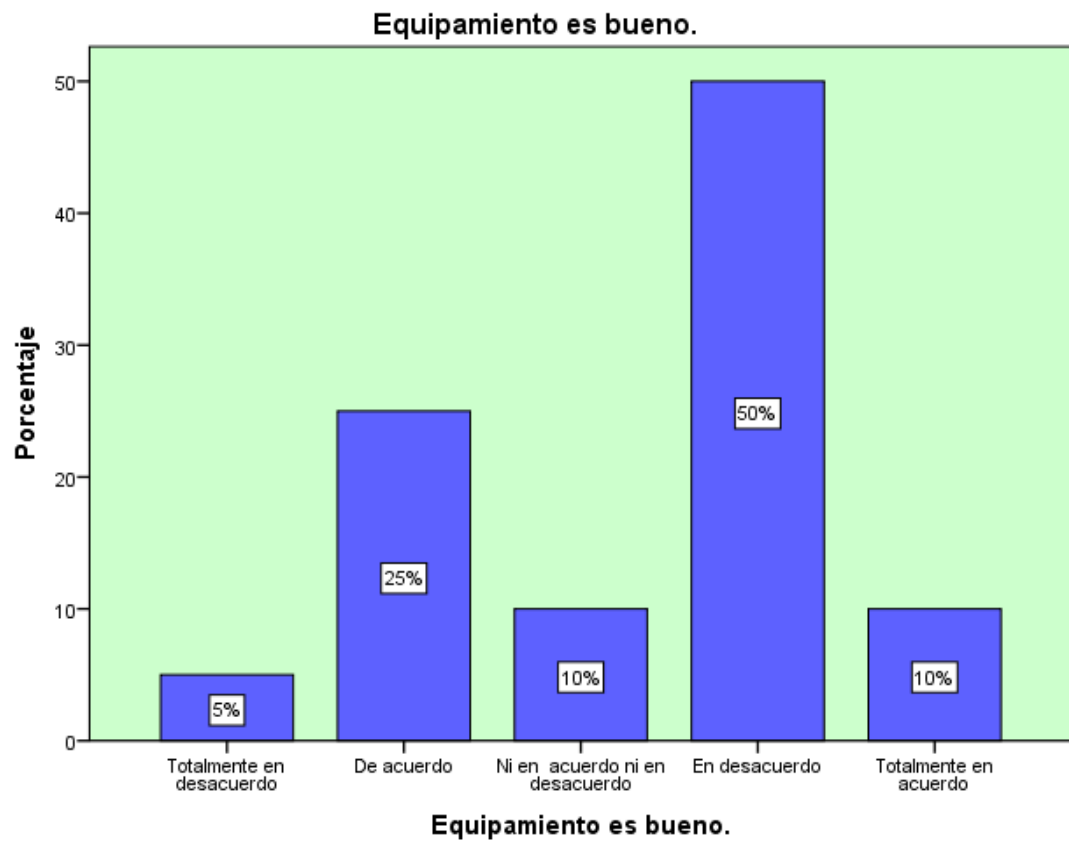
Nota: Elaboración propia

Tabla 34*Equipamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De acuerdo	5	23,8	25,0	30,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5	10,0	40,0
	En desacuerdo	10	47,6	50,0	90,0
	Totalmente en acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	4,8	
	Total	21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto al equipamiento de las oficinas de la DRA, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 25% señalan de acuerdo, el 10% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 50% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo. Conclusión: En la DRA las oficinas no se encuentra correctamente equipada.

Figura 34.

Fuente: Tabla 34

Nota: Elaboración propia

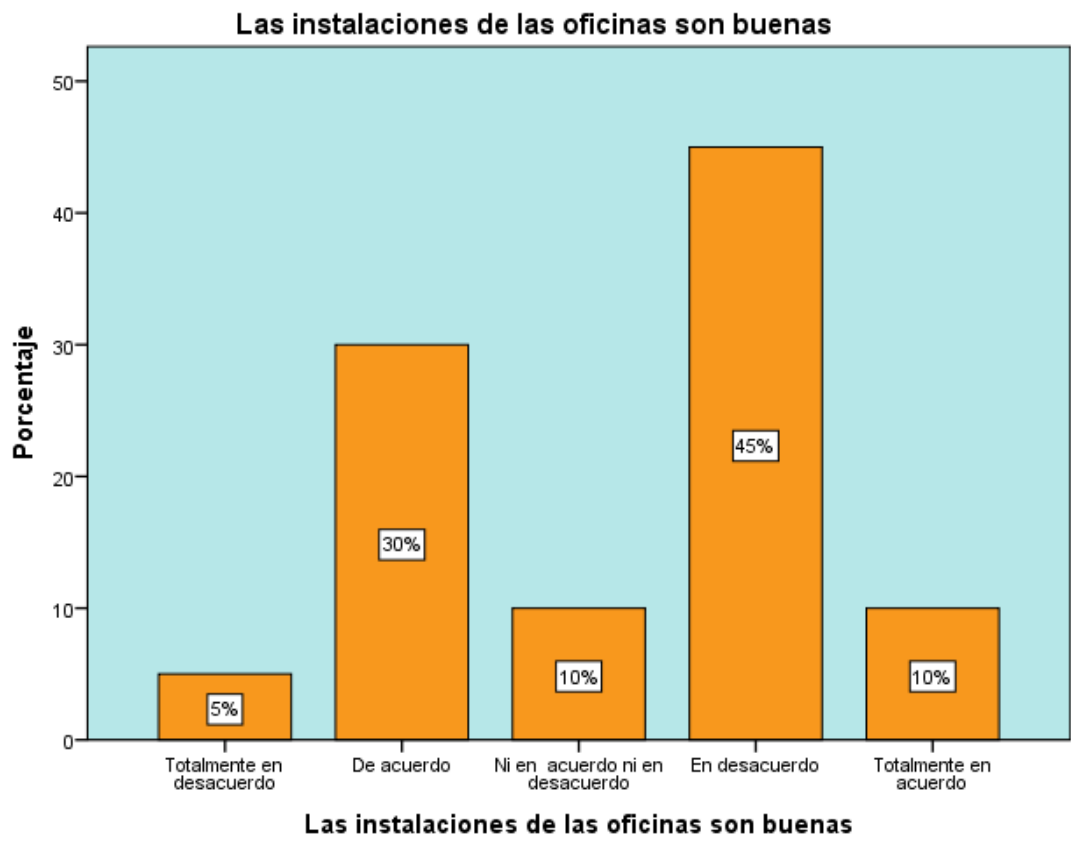
Tabla 35*Las instalaciones de las oficinas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente En Desacuerdo	1	4,8	5,0	5,0
	De Acuerdo	6	28,6	30,0	35,0
	Ni En Acuerdo Ni En Desacuerdo	2	9,5	10,0	45,0
	En Desacuerdo	9	42,9	45,0	90,0
	Totalmente En Acuerdo	2	9,5	10,0	100,0
	Total	20	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,8		
Total		21	100,0		

Fuente: Encuesta**Nota:** Elaboración propia**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta aplicada al espacio muestral de investigación, respecto a las oficinas de la DRA, se tiene que el 5% dicen estar de totalmente de acuerdo, el otro 30% señalan de acuerdo, el 10% dicen ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 45% señalan en desacuerdo, mientras que el 10% refieren que están totalmente de acuerdo.

Conclusión: En la DRA las instalaciones de las oficinas no son buenas.

Figura 35.

Fuente: Tabla 35

Nota: Elaboración propia

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H₁: La gestión de personal se relaciona positivamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀: La gestión de personal se relaciona negativamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Tabla 36

Correlaciones

			Gestión de personal	Calidad de servicios administrativos
Rho de Spearman	Gestión de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Calidad de servicios administrativos	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.834

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe relación lineal alta, fuerte, directa y significativa entre la gestión de personal con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Hipótesis específica 1

H_{11} : La planificación y soporte de personal se relaciona positivamente con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H_{01} : La planificación y soporte de personal se relaciona negativamente con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Tabla 37
Correlaciones

			Planificación y soporte de personal	Fiabilidad
Rho de Spearman	Planificación y soporte de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.600

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H_0

Conclusión: Existe relación lineal moderada, fuerte, directa y significativa entre la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Hipótesis específica 2

H₁₂: La gestión del desempeño del personal se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₂: La gestión del desempeño del personal se relaciona negativamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.

Tabla 38

Correlaciones

			Desempeño del personal	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.692

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe relación lineal alta, moderada directa y significativa entre la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Hipótesis específica 3

H₁₃: La gestión del desarrollo personal se relaciona positivamente con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₃: La gestión del desarrollo personal se relaciona negativamente con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.

Tabla 39**Correlaciones**

			Desarrollo Personal	Empatía
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	20	20
	Empatía	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	20	20

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.583

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar Ho

Conclusión: Existe relación lineal alta, moderada directa y significativa entre la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Hipótesis específica 4

H_{i4}: La gestión del cambio organizacional se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

H₀₄: La gestión del cambio organizacional se relaciona negativamente con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Tabla 40

Correlaciones

			Cambio organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Cambio organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20

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

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Valor de la Prueba: Spearman = 0.649

Comparación de p y α : P valor= 0,000 < $\alpha = 0.05$

Decisión: Rechazar H₀

Conclusión: Existe relación lineal, moderada fuerte, directa y significativa entre la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos descubiertos, se acepta la hipótesis alternativa general que establece que sí existe relación de dependencia lineal alta, fuerte, directa y significativa entre la gestión de personal con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Amaya Cueva, 2017) Mónica del Rosario Amaya Cueva Modelo de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque. Señala que para la adecuación del modelo se realizó un diagnóstico, que tuvo como fundamento analizar el entorno, mapeo y descripción de los procesos, se identificaron, en conjunto con el personal de la Gerencia Regional de Agricultura (GRA), algunos aspectos a mejorar, los cuales se puede mencionar: el bajo nivel de comunicaciones de la GRA con los Órganos adscritos al Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) (SENASA, INIA, otros); la débil interacción Sectorial (Nacional, Regional, Local) que dificulta el establecimiento de políticas y normas integrales; la desactualizada estructura organizacional de la GRA que no responde a la realidad, la limitada capacitación y limitado apoyo logístico que reciben las agencias agrarias, entre otros. Asimismo, se procedió a realizar un análisis de la estructura organizacional de la GRA Lambayeque. Igualmente guarda relación con el trabajo de (Miñope Chávez, 2018), cuando señala que la gestión del personal tiene incidencia en el control de asistencia y permanencia del personal y al no estar implementada de manera apropiada ni tener establecida una política clara en gestión de personal, existen deficiencias en el control que se ejerce sobre el personal del Ministerio Público Distrito del Fiscal de Lambayeque, generando incomodidad y deficiencias en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones. De la misma manera la investigación guarda relación con el trabajo de (Marin Borunda, 2018), en lo que corresponde al diseño utilizado y

a los resultados, cuando señala que se pudo observar que si existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018. Siguiendo la línea de análisis académico de la discusión de nuestro resultado se tiene que guardar relación con la investigación de (Romero Sánchez, 2018), tanto en el propósito, al nivel de investigación, a los resultados en tanto que refiere que existe una buena relación entre ambas variables para los Estudiantes del IESTP “Carlos Salazar Romer. De la misma manera con el trabajo de (Alvino Justo, 2018), los resultados de nuestra investigación guardan relación, por cuanto el autor mencionado concluye señalando que el uso del Diseño de procesos influye positivamente en la mejora de calidad de servicio administrativo en el Centro de Educación Básica Especial Polivalente. Comparativamente con el p trabajo de (Tovar Huamancayo, 2020), nuestro trabajo guarda relación tanto en el objetivo, el tipo de investigación y con el diseño, asimismo con los resultados, ya que obtuvo un Rho de Spearman de 0,480 lo cual indica que hay una correlación positiva débil entre la variable competencias directivas y la gestión de recursos humanos. De igual modo guarda los resultados de nuestro trabajo guarda relación con la investigación de (Luna Huamán, 2017), en las técnicas utilizadas, la escala de medición, la fiabilidad aplicada con el alfa de Cronbach en los resultados, ya que el autor en referencia tiene como conclusión que la administración de recursos humanos tiene una influencia significativa en el desempeño laboral en la empresa Rosa S.A.C. ERNÁNDEZ SAUCEDO LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión del Talento Humano LIMA – PERÚ 2017. Siguiendo nuestro análisis comparativo, se tiene que el presente trabajo guarda relación con la investigación desarrollada por (Guevara, Delia; Contreras, Katia;, 2017), en cuanto al objetivo, tipo, nivel y diseño de investigación, así mismo con los resultados de su trabajo cuando concluye señalando que realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,451$, interpretándose que existe una moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la

hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo. Finalmente, con lo el trabajo de (Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio., 2019), cuando dice que la gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal.

CONCLUSIONES

- ❖ Se determinó de que sí existe una relación lineal alta, fuerte y significativa entre la gestión de personal con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. (Tabla 36)
- ❖ Se llegó a establecer la relación entre la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. (Tabla 37)
- ❖ Se logró describir la relación que hay entre la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. (Tabla 38)
- ❖ Se llegó a determinar de que sí existe relación lineal entre la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. (Tabla 39)
- ❖ Se llegó a establecer de que sí existe relación lineal alta, fuerte y directa entre la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. (Tabla 40)

SUGERENCIAS

- ❖ Señaladas las conclusiones, se sugiere continuar desarrollando con esmero la gestión de personal que se viene desarrollando hasta el momento, ya que se relaciona con la calidad de servicios administrativos que se brinda en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.
- ❖ Visto que en los resultados del presente trabajo existe buena relación entre la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021, se sugiere mantener y continuar con políticas de trabajo orientadas al trabajo corporativo.
- ❖ Igualmente, se puede sugerir en la medida de que existe relación lineal entre la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021, se tienda a mantener y superar el nivel actual.
- ❖ Los resultados de investigación no mostraron una buena relación entre la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021, por lo que se sugiere mejorar el nivel actual para mantener un clima laboral favorable para el desempeño laboral.
- ❖ Se sugiere mantener o mejorar el nivel de la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021. Por cuanto existe buena relación entre estos elementos claves para una mejora en el servicio administrativo de la entidad.

Referencias

- Armijos Mayon, Franklin, Bermúdez Burgos Brian, Aaron Isaac & Vinicio Mora Sánchez, Norma. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Scielo*. Recuperado el 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B5
- Guevara, Delia; Contreras, Katia; (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014*. tesis, Surquillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8355>
- Alvino Justo, C. M. (2018). *DISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE UN CENTRO EDUCATIVO ESPECIAL*. Universidad Peruana Los Andes. Recuperado el Feb de 2021, de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/944>
- Arias G., F. (1979). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Armas G., J. (2015). *La administración de recursos humanos y la productividad en la empresa industrias de acero del ecuador*. Tesis, Ambato- Ecuador. Recuperado el enero de 2021
- Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Sciel- Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170*. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 13 de febr. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.
- Butteris. (2000). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B2: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B2
- Butteris, M. (2000). Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento. Iporá: EDIPE. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B2
- Chávez. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela. Caracas- Venezuela.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*, México: EDITORIAL McGraw- Hill.
- Chruden, Sherman. (1987). *CHRUDEN y SHERMAN. Administración de Personal*. México: Editorial South-Western Publishing. 1987.
- Cuestas, Fleitas et.al. (2018). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B2

218- 36202019000400163#B4

Decreto Legislativo N° 997, D. L. (s.f.). Obtenido de https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/conocenos/transparencia/planes_estrategicos_regionales/huanuco.pdf

Escobar. (2013). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B5

Escobar, I. (2013). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas*. Universidad de Las Tunas, Las Tunas: Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B5

Espinoza. (2018). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B6

Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala.Fides et Ratio-. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/sciel>

Espinoza, R. (20 de marzo de 2012). Obtenido de Puro Marketing: <https://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herzberg. (1959).

HUÁNUCO, P. E. (2018). Obtenido de <http://www2.regionhuanuco.gob.pe/oficial/assets/documentos/PLAN-ESTADISTICO-2018.pdf>

HUÁNUCO, P. E. (2018). *PLAN ESTADÍSTICO REGIONAL HUÁNUCO 2019-2020*. Obtenido de <http://www2.regionhuanuco.gob.pe/oficial/assets/documentos/PLAN-ESTADISTICO-2018.pdf>

La problemática de la calidad en los servicios de la administración pública nacional. (s.f.). Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/\\$FILE/la_problema3a1tica_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administrac3b3n_pc3bablica_nacional.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/$FILE/la_problema3a1tica_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administrac3b3n_pc3bablica_nacional.pdf)

Luna Huamán, R. A. (2017). *“La administración de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Rosa S.A.C. Lima, 2017”*. Lima. Recuperado el enero de 2021

Marin Borunda, D. Y. (2018). *Desarrollo Personal Y La Satisfacción Laboral Del Personal De La Dirección Regional De Agricultura Huánuco - 2018F*. Tesis, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 12 de Feb de 2021, de

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1829>

Martínez. (2015). *Martínez, L. (2015). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? Recuperado de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos* .

Martínez, L. (2015). *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos*

Martínez, Sani.et.al. (2017). *Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona?*

Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_recursos_humanos

Mathis & Jackson. (2003). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218-36202019000400163#B9

Miñope Chávez, R. d. (2018). *Gestión de Personal en control de Asistencia y Permanencia del Personal Administrativo del Ministerio Público- distrito Fiscal Lambayeque*. Tesis, Lambayeque. Recuperado el 12 de feb de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32551>

Mónica del Rosario Amaya Cueva. (2017). Modelo de calidad de atención para mejorar los servicios administrativos a los usuarios de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque. *Gestión y Sociedad*. Obtenido de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/CG/article/view/29/26>

Nelson Leiva®. (12:10:03 UTC). *Modelo de Implementación de Políticas de RR.HH. Municipales*. <https://es.slideshare.net/leivachile/modelo-de-implementacin-de-politicas-de-rrhh-municipales>

P., W. (1997). *Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Editorial Mc. Graw Hill. Colombia. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill. .

PASCO, P. E. (2009). Obtenido de <http://docplayer.es/67906265-Plan-estrategico-regional-del-sector-agrario-de-pasco.html>

Pavés, R. (9 de SETIEMBRE de 2016). Obtenido de ASEMUCH: <https://asemuch.cl/wp-content/uploads/2018/05/Aplicaci%C3%B3n-de-un-Modelo-de-Gesti%C3%B3n-de-Personas-para-la-Implementaci%C3%B3n-de-Pol%C3%ADticas-de-Recursos-Humanos-en-Municipalidades.pdf>

Peñalver. (2018). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218-36202019000400163#B12

Peter, T. (2014). *La cadena de valor*. Obtenido de <http://educandoencalidad.blogspot.com/2014/12/calidad-de-servicio.html>

Quevedo O. Jení. (s.f.). “*Administración de los recursos humanos en una empresa corredora de seguros*”, Tesis, Universidad Panamericana de Guatemala, Guatemala. Recuperado el Feb de 2021

Rodriguez. (2014). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218-36202019000400163#B14

- Romero Sánchez, P. A. (2018). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote – 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote. Recuperado el feb de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29005>
- Salazar, M. (2015). *"La gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral para maximizar la productividad en la empresa de calzado gamos de la ciudad de Ambato."*. Tesis, Ambato- Ecuador. Recuperado el Feb de 2021
- Sani, et.al; valencia. (2018). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218-36202019000400163#B16
- Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (2017). *Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A, Guayaquil*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218-36202019000400163#B15
- Sani, G., Zamora, B. & Moscoso, N. (. (2017). *Diseño de manual de procedimientos de mejora para la gestión de talento humano en la empresa MASTERSOFT S.A, Guayaquil*.
- Tovar Huamancayo, P. R. (2020). *Competencias directivas y gestión de recursos humanos en la UGEL de Ventanilla-Callao, 2020*. Tesis, Callao. Recuperado el Feb de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47350>
- Vara Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima.
- Wayne R.Mondy & Noe Robert M. (1997). *WAYNE R., Mondy y NOE, Robert M. Administración de Recursos Humanos. Editorial Prentice-Hall. México (1997:4)*. México: Editorial Prentice-Hall. México (1997:4).
- Wellington, P. (1997). *Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill. Colombia.
- William B. Werther, Jr. PhD. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- (s.f.). Obtenido de http://minagri.gob.pe/portal/download/pdf/conocenos/transparencia/planes_estrategicos_regionales/huanuco.pdf
- (s.f.). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15266>
- (s.f.). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12974> (s.f.).
- Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B08

05257BE80052896D/%24FILE/la_problema_tica_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administracion_publica_nacional.pdf

(s.f.). Recuperado el 11 de febrero de 2021, de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20personal%2C%20tambi%C3%A9n,los%20empleados%20con%20la%20empresa.&text=Para%20el%20siempre%20hay%20que,los%20contratos%2>

(s.f.). Obtenido de <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V11N2-2018.pdf> (s.f.). Obtenido de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35658>

(s.f.). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35658>

(s.f.). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163#B8 de

(s.f.).

(s.f.). Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12974>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><u>Problema General:</u> PG:</p> <p>¿De qué manera la gestión de personal se relaciona con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> OG:</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de personal se relaciona con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> HG:</p> <p>La gestión de personal se relaciona positivamente con la calidad de servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>	<p>VARIABLE 1: “Gestión de personal” (X)</p>	<p>Planificación y soporte de personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de gestión del desempeño. • Plan estratégico de gestión de personas. • Metas del área. • Identificación de los perfiles requeridos para afrontar las necesidades futuras de la institución. • Perfiles de cargo actualizados. • Accesibilidad de la información sobre las personas. 	<p>NIVEL DE ESTUDIO</p> <p>Descriptivo-explicativo-correlacional</p>
<p><u>Problemas Específicos:</u></p>	<p><u>Objetivos Específicos:</u></p>	<p><u>Hipótesis Específicas:</u></p>				

<p><i>PE1:</i> ¿Cómo se relaciona la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?</p>	<p><i>OE1:</i> Establecer cómo se relaciona la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>	<p><i>HE1:</i> Se relaciona positivamente la planificación y soporte de personal con la fiabilidad en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reportes de gestión.</i> • <i>Calidad del proceso de registro de asistencia.</i> • <i>Calidad de la infraestructura del área de gestión de personas.</i> 	
<p><i>PE2:</i> ¿Cómo se relaciona la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?</p>	<p><i>OE2:</i> Describir cómo se relaciona la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>	<p><i>HE2:</i> Se relaciona positivamente la gestión del desempeño del personal con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</p>		<p><i>Gestión del desempeño</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reclutamiento y selección de personal.</i> • <i>Utilización de los perfiles de cargo en reclutamiento y selección.</i> • <i>Inducción al personal nuevo.</i> • <i>Inducción nuevos directivos.</i> 	

					<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definición de roles y metas individuales vinculadas con los desafíos institucionales.</i> • <i>Seguimiento y retroalimentación sobre tareas a desarrollar y metas.</i> • <i>Resultados de desempeño.</i> 	
<p><i>PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021?</i></p>	<p><i>OE3: Determinar cómo se relaciona la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</i></p>	<p><i>HE3: Se relaciona positivamente la gestión del desarrollo personal con la empatía en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021.</i></p>		<p><i>Gestión del desarrollo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Participación del proceso de capacitación.</i> • <i>Metodologías de diagnóstico de necesidades de capacitación.</i> • <i>Plan de capacitación.</i> 	<p><i>DISEÑO</i></p>

<p><i>PE4:</i> ¿Cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.</p>	<p><i>OE4:</i> Establecer cómo se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.</p>	<p><i>HE4:</i> Se relaciona la gestión del cambio organizacional con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Oportunidad de los concursos de promoción.</i> • <i>Oportunidad de los concursos de jefaturas.</i> • <i>Sistematización y actualización de los aprendizajes en los procesos de trabajo y buenas prácticas institucionales.</i> 	<p>✓ <i>No experimental</i> ✓ <i>Transaccional</i></p>
				<p><i>Gestión del cambio organizacional</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Programas de reconocimiento</i> • <i>Desarrollo de habilidades de liderazgo en jefaturas intermedias.</i> • <i>Plan y medios de comunicación interna.</i> 	

					<ul style="list-style-type: none"> • <i>Canales de comunicación ascendente.</i> • <i>Gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo.</i> 	
			<p>VARIABLE 2: <i>“ Calidad del servicios administrativos”</i> (Y)</p>	<p><i>Fiabilidad</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Habilidad de atención al usuario.</i> • <i>Brindar el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas.</i> • <i>Asegurar el orden de los usuarios.</i> • <i>Asegurar que la siguiente atención se realice dentro de un plazo de tiempo razonable.</i> 	

				<p><i>Capacidad de respuesta</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de personal. • Actitud positiva frente al usuario. • Rapidez y oportunidad de atención. 	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p><u>Población:</u> La población estará constituida por los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021, y los usuarios que hacen un total de 197 personas.</p> <p><u>Muestra:</u> La muestra del presente estudio estará constituida por los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos y los usuarios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2021, escogidos de manera intencional y que respondan al propósito de la investigación.</p>
			<p><i>Empatía</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Comunicación. • Comprensión del usuario. • Seguridad del tratamiento recibido. 		
			<p><i>Aspectos tangibles</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Materia de comunicación. • Apariencia del personal. • Equipamiento. • Apariencia de las instalaciones. 		

ANEXO 02**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Acepto participar voluntariamente en la investigación, conducido por **Bachiller LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**. He sido informado(a) de la meta de este estudio es evaluar el grado de relación entre **LA GESTIÓN DE PERSONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**, como criterios de evaluación.

Finalmente doy mi consentimiento para participar como juez y emitir un juicio de expertos.

Nombre del
Participante.....

Fecha:

Firma

CARTA DE JUECES**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad validar **LA GESTIÓN DE PERSONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**, el mismo será aplicado en un diseño estadístico no experimental, quienes constituyen la muestra en estudio son los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco.

INSTRUCCIONES

La evaluación requiere de la revisión detallada y completa de los ítems propuestos con la finalidad de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesga en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, en caso necesario, se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

Juez N°:

Fecha:

Nombres y apellidos del juez:

Institución donde labora

Observación:

.....

PUNTUACION PROMEDIO:

D.N.I. Nº:

FIRMA:

E-mail:

CELULAR:

Anexo 04

Instrumento

Me dirijo a Ud. Señor(a) colaborador(a) y usuario(a) de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco, a fin de solicitarle su atención, para que responda la presente encuesta sobre **LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**, que es un trabajo de investigación académica, y de manera anónima, por medio On-line. Esperando su colaboración le expreso anticipadamente mi agradecimiento.

¡Muchas Gracias!

	PREGUNTAS	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	VARIABLE 1: GESTION DE PERSONAL					
1	La DRA aplica políticas de gestión del desarrollo personal.					
2	La DRA desarrolla su plan estratégico de gestión de personas.					
3	La DRA cumple con metas del área de personal.					
4	La oficina de personal define claramente los requerimientos y dotacionales de personal.					
5	La oficina de personal identifica los perfiles que se requieren para afrontar las necesidades futuras de la institución.					
6	La oficina de persona cuenta con los perfiles de cargo actualizados.					
7	La oficina de personal tiene un óptimo presupuesto asignado para la contratación de personal.					
8	La oficina de personal es accesible a la información sobre las personas.					
9	La oficina de personal elabora reportes de gestión.					
10	La oficina de personal tiene calidad del proceso de registro de asistencia del personal.					

11	Los ambientes de la oficina de personal tienen calidad de la infraestructura para la gestión de personas.					
12	La innovación de la oficina de personal es permanente.					
13	El reclutamiento y selección de personal es transparente.					
14	Se respeta los perfiles de cargo en reclutamiento y selección.					
15	Se da la inducción al personal nuevo.					
16	Seguimiento y retroalimentación sobre tareas a desarrollar y metas.					
17	Se evalúa los resultados de desempeño.					
18	Cuenta con un plan de capacitación.					
19	Existe oportunidad de los concursos de promoción.					
20	Se respeta los canales de comunicación.					
21	Existe una gestión de las relaciones laborales y condiciones de trabajo.					
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
22	El personal es hábil en la atención al usuario.					
23	Se brinda el servicio en las condiciones ofrecidas o normadas.					
24	Se asegura el orden de atención a los usuarios.					
25	Se respeta el orden para la atención dentro de un plazo de tiempo razonable.					
26	El personal tiene disposición de atención al usuario.					
27	El personal demuestra actitud positiva frente al usuario.					
28	Es rápido y oportuna la atención					
29	El personal es accesible al usuario.					
30	El personal demuestra una comunicación clara al usuario.					
31	El personal comprende al usuario.					
32	El usuario demuestra seguridad del tratamiento recibido.					
33	La apariencia del personal es buena.					
34	El equipamiento es bueno.					
35	Las instalaciones de la oficina son buenas,					

Anexo 05**Validez de instrumento por juicio de expertos****VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DE HUANOUCO 2021.**EXPERTO..... **Dr. David Martel Zevallos**.....DOMICILIO..... **Santa Elena Mz A .29. Amarilis**.....ESPECIALIDAD..... **LIC. ADMINISTRACIÓN**.....**TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**

Nº	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																				X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada																			X		

5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador																		X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto																			X	
8																					

Observación.....

PUNTUACION PROMEDIO. 90.71

D.N.I. 22421436

FECHA; 5 Jul2021

CELULAR. 996254824

FIRMA. 

E-mail. dmartel@hotmail.com

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”

EXPERTO: Dr. Reiter Lozano Dávila

DOMICILIO: Jr. 28 de julio 396

ESPECIALIDAD: Administrador

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																	X			
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																	X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada.																			X	
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																		X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X	

Observación.....

PUNTUACION PROMEDIO: **90.71** PTOS.
FECHA: 12/11/2021

D.N.I.: N° 22514721

FIRMA:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'R' followed by several cursive letters, written over a dotted line.

Email rlozanoi@unheval.edu.pe

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

“LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”

EXPERTO: Dr. Jorge Luis Jesús Aquino

DOMICILIO: Jr. José Carlos Mariátegui MZ H Lote 7

ESPECIALIDAD: Administrador

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	CRITERIOS DE VALAORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA			REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																				X	
2	Los ítems ayudan a describir el estudio.																				X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																					X
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de los indicadores por cada.																					X
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																					X
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																				X	
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																					X

Observación.....

PUNTUACION PROMEDIO: **92.85** PTOS.

FECHA: 12/11/2021

D.N.I.: N° 43333660

CELULAR: 912841338

FIRMA:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Jesús', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and cursive.

Email: jjesus@unheval.edu.pe



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N°0118-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 13 de mayo de 2021.

Vistos los documentos que se adjuntan un (01) archivo virtual adjunto;

CONSIDERANDO:

Que con solicitud virtual presentado por el ex alumno **LUIS STALIN, JARAMILLO CUENTAS**; de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas, solicita designación de Asesor de Tesis Individual y propone al profesor, Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, quien firma y presenta el documento aceptando tal propuesta;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 3098-2019-UNHEVAL se aprobó las líneas de investigación alineadas a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU;

Que en el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, en el Capítulo III De la Modalidad de Tesis, en el Art. 37° señala: *"El alumno que va a obtener el Título Profesional por esta modalidad, debe presentar en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis.... solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis, con el informe del Asesor de Tesis, será remitido a una Comisión Revisora Ad- Hoc integrado por dos docentes, uno de ellos debe ser especialista en metodología de la investigación científica (o estadística) y otro en el aspecto temático. Asimismo, en el Capítulo V Del Asesor de Tesis, en el Artículo 27° señala "El profesor Asesor de Tesis deberá ser profesor ordinario y tener experiencia en el tema de investigación..."*;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** al profesor, Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS como Asesor de ex alumno **LUIS STALIN, JARAMILLO CUENTAS**; de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DISPONER** a el tesista y al docente asesor que los trabajos de tesis estén debidamente alineados de acuerdo a las líneas de investigación de la UNHEVAL y de la Carrera Profesional de Ciencias Administrativas, asimismo a las áreas y sub áreas definidas por la OCDE y CONCYTEC, recomendadas por la SUNEDU.
- 3° **DISPONER** al docente Asesor de tesis designado para que apoye en la elaboración del Proyecto, desarrollo de tesis e informe final (borrador) de la tesis individual del ex alumno precedente.
- 4° **DAR A CONOCER** la presente Resolución al docente Asesor, interesado y a quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

UIFCAT/Asesor de Tesis(1)/Interesados()/Archivo.



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0152-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 07 de junio de 2021

Visto los documentos que se acompañan en un (01) folio, más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°0118-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.MAY.2021, se designa al Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Docente Asesor de Tesis Individual del ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigida a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mérida Sara Rivero Lazo, el ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo, , solicita designación de los miembros del Jurado Ad Hoc para la revisión y dictamen sobre su Proyecto de Tesis Individual: "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", adjunta copia de la Resolución de designación de Asesor de tesis y el ejemplar del proyecto de Tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 41° señala:..."*el tesista solicitará al Decano, mediante solicitud, la revisión por el Jurado de Tesis designado, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis , adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado*" Así mismo el Art. 39° señala: ..."El Jurado estará compuesto de: **Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis, Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles**";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

1° **DESIGNAR** a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual: "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", del ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, conformados por los profesores siguientes:

Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY **Metodólogo**

Dra. LIDA DAYS BERAUN QUIÑONES **Especialista**

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

3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado, Asesor de tesis e interesados (as).

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo

DECANA

Distribución:

Jurado Adhoc (2)/Docente Asesor

Interesados (1)/ Archivo



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0256-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna, 05 de julio de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos archivos adjuntos más el proyecto de tesis de pregrado;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°0118-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.MAY.2021, se designa al Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, Docente Asesor de Tesis Individual del ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0152 -2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 07.JUN.2021, se designó a los miembros del **Jurado Adhoc** para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", presentado por el ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, **Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES, Especialista** y **Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY, Metodólogo**;

Que, con OFICIO N° 08-2021-LBQ- EPCA/FCAT-UNHEVAL de fecha 13.AGO.2021 de la **Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES, Especialista** y el **INFORME N° 013-2021-GRADOS Y TÍTULOS CPCA-FCAT-D** de fecha 08. JUL.2021 del **Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY, Metodólogo**; en condiciones de miembros del Jurado Ad Hoc, habiendo revisado el proyecto de Tesis Individual intitulado, "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", presentado por el ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; emiten su Dictamen con opinión **FAVORABLE** y sugieren su aprobación, por encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL;

Que en concordancia al Art. 38° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, Aprobado con Resolución Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, el 14.SET.2020, que expone: Con el informe favorable de la Tesis, el Decano emitirá la resolución de aprobación del Proyecto de Tesis y autorizando su inscripción en el Repositorio de Proyecto de Tesis de la Unidad de Investigación de la Facultad, por el período de un año para su desarrollo, donde se registrará la exclusividad del tema, el título del Proyecto de Tesis, el nombre del autor o autores y del asesor, y el número de la Resolución...". Asimismo, el Art. 40° señala: "Las facultades establecerán en su Reglamento Interno de Grados y Títulos el plazo mínimo para que el alumno proceda a desarrollar su Proyecto de Tesis. Si no lo desarrollara en un plazo de un año, debe presentar un nuevo Proyecto de Tesis"; y;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018-UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,

SE RESUELVE:

- 1° **APROBAR** el Proyecto de Tesis Individual intitulado, "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", presentado por el ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **INSCRIBIR**, el presente Proyecto en el libro de Proyectos de Tesis de la Carrera Profesional de ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo. **Asimismo, debe registrarse la exclusividad del tema en la Unidad de Investigación de la Facultad.**
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese, archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA



RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0365-2021-UNHEVAL/FCAT.
Cayhuayna, 08 de noviembre de 2021

Visto los documentos que se acompañan en un (1) folio más el Borrador de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°0118-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.MAY.2021, se designa al **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, Docente Asesor de Tesis Individual del ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0152 -2021-UNHEVAL/L/FCAT. De fecha 07.JUN.2021, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitolado, "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES, Especialista y Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY, Metodólogo;

Que con Resolución de Decano N°0256-2021-UNHEVAL/FCAT, de 05.JUL.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual intitolado "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo;

Que con solicitud presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicita designación de los miembros del Jurado de Tesis, encargados de revisión y dictamen sobre su Borrador de Tesis Individual intitolado "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", acompañando copia de la Resolución que aprueba el proyecto de tesis y el Borrador de tesis;

Que con Resolución de Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, se aprobó el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en el Artículo 41° señala:..."*el tesista solicitará al Decano, mediante solicitud, la revisión por el Jurado de Tesis designado, adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis , adjuntando la copia de la resolución que aprueba el Proyecto de Tesis y cuatro (4) ejemplares del Borrador de Tesis, un ejemplar para cada miembro del Jurado*" Así mismo el Art. 39° señala: ..."El Jurado estará compuesto de: Presidente, Secretario y Vocal; presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad; Jurado de Tesis que emitirá un informe colegiado al Decano, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, acerca del Proyecto de Tesis, *Si el Trabajo fuera declarado insuficiente, lo devolverá para que el tesista lo corrija en un plazo que no exceda los treinta (30) días hábiles*";

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N°30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°001-2018 UNHEVAL de fecha 29.ENE.2018; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución de del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020,



SE RESUELVE:

- 1° **DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Individual intitulado **"LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021"**, presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores siguientes, por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución:

Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY	PRESIDENTE
Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES	SECRETARIA
Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES	VOCAL
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	ACCESITARIO

- 2° **DISPONER** para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, sea revisado y dictaminado por los miembros del Jurado de Tesis designados, caso contrario serán cambiados automáticamente.
- 3° **D A R A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis, Docente Asesor de tesis, a las interesadas y a quienes correspondan.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

- Jurados de tesis (4)
- Asesor de tesis (1)
- Interesados (3)
- Archivo



“Año de la Universalización de la Salud”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0432-2021-UNHEVAL/FCAT.

Cayhuayna. 21 de diciembre de 2021

Visto los documentos que se acompañan en un archivo virtual más el proyecto de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N°0118-2020-UNHEVAL/FCAT-D, de fecha 13.MAY.2021, se designa al **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, Docente Asesor de Tesis Individual del ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0152 -2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 07.JUN.2021, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, **“LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”**, presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES, Especialista y Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY, Metodólogo;

Que con Resolución de Decano N°0256-2021-UNHEVAL/FCAT, de 05.JUL.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual intitulado **“LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”**, presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud virtual presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo, solicita CAMBIO DE JURADO DE TESIS, aduciendo que ya se excedió la fecha para la presentación del Informe y revisión de la tesis individual del solicitante. Sin embargo hasta la fecha el **Dr. JUAN GARCÍA CÉSPEDES (VOCAL)**, designado con **RESOLUCIÓN DE DECANO N°0365-2021-UNHEVAL/FCAT de fecha 04.NOV.2021**, no ha emitido el Informe de la revisión de la tesis presentada que se titula **“LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”**; por tal motivo el Despacho de Decanato propone en su lugar designar como Vocal al Dr. Jorge Luis Jesús Aquino para proseguir con el trámite administrativo;

Que, con Resolución de Consejo Universitario N° 1538-2020-UNHEVAL, de fecha 14.SET.2020, se aprueba el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, instrumento legal en el cual, en la Primera Disposición Final, señala: **“Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Decano de la Facultad, en el marco de sus atribuciones señaladas en el presente Reglamento, en el Estatuto de la UNHEVAL y en la Ley Universitaria N° 30220 y otros dispositivos, en su defecto serán resueltos por el Vicerrector Académico y, según fuera el caso, por el Consejo Universitario”**;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad por la Nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 004-2020-UNHEVAL, de 12.FEB.2020, por el Reglamento General de la UNHEVAL, y por la Resolución Asamblea Universitaria N° 0012-2020-UNHEVAL DE 21.AGO.2020; que reconoce la elección de la Dra. Mélida Sara Rivero Lazo como Decana encargada de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

SE RESUELVE:

- 1° **RECONFORMAR** el Jurado de tesis, para la revisión y dictamen del Informe final de la Tesis Individual intitulado, **“LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021”**, presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo, por los considerandos expuestos en la presente Resolución, debiendo quedar como sigue:

Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY	PRESIDENTE
Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES	SECRETARIA
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	VOCAL
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	ACCESITARIO
- 2° **DISPONER** al Jurado examinador para que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, revisen **y dictaminen sobre el Informe final de la tesis individual presentada.**
- 3° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los miembros del Jurado de tesis designados, interesado y quienes corresponda.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Mélida Sara Rivero Lazo
DECANA

Distribución:

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



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de libertad"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0435-2021-UNHEVAL/FCAT-D.

Cayhuayna, 27 de diciembre de 2021

Visto los documentos que se acompañan en dos (02) archivos virtuales más el borrador de tesis;

CONSIDERANDO:

Que, con RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0970 - 2020 - UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco / ...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; por lo puesto en los considerandos de la presente Resolución;

Que, con Resolución N°0118-2020-UNHEVAL/FCAT. De fecha 13.MAY.2021, se designa al **Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS**, Docente Asesor de Tesis Individual del ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo;

Que con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0152-2021-UNHEVAL/FCAT. De fecha 07.JUN.2021, se designó a los miembros del Jurado Adhoc para la revisión y dictamen del Proyecto de Tesis Individual intitulado, "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; conformados por los profesores, Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES, Especialista y Dr. LUIS EDWARD ZEVALLOS CHOY, Metodólogo;

Que con Resolución de Decano N°0256-2021-UNHEVAL/FCAT. De 05.JUL.2021, se aprobó el Proyecto de Tesis Individual intitulado "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0432-2021-UNHEVAL/FCAT. del 21.DIC.2021 se RECONFORMÓ y DESIGNÓ a los miembros del Jurado de Tesis, para la revisión y presentación del Informe que amerita para proseguir con el trámite respectivo para la revisión y dictamen del Borrador de Tesis Individual, "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN EL DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo, conformados por los profesores: **Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY**, Presidente; **Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES**, Secretario; **Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO**, Vocal y **Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA**, Accesitario;

Que, con INFORME N° 039-2021-GRADOS Y TÍTULOS CPCA-FCAT-D emitido el 13.DIC.2021 emitido por el Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY, Presidente, OFICIO N° 013-2021-LBQ- EPCA/FCATUNHEVAL emitido el 11.DIC.2021, por la Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES Secretario y el INFORME N° 0382021-UNHEVAL/FCAT-JJA Vocal, emitido por el Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO, emitido el 22.DIC.2021 en sus condiciones de miembros titulares del jurado de tesis, habiendo revisado el borrador de tesis, han dictaminado acerca de la suficiencia del trabajo de Tesis Individual "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**", presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo;

Que, con solicitud vía correo electrónico dirigido a la Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Dra. Mélida Sara por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; solicita se fije hora, lugar y fecha para la sustentación en acto público de su Tesis Individual, "**LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021**"; toda vez que los jurados han informado



acerca de la suficiencia del trabajo de tesis; por lo que proponen que el acto público de sustentación sea el **MARTES 28 DE DICIEMBRE DE 2021, a las 11:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL.

Que, el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aprobado con Resolución Consejo Universitario N°1893-2021-UNHEVAL, de fecha 17.AGO.2021, Artículo 64° que señala: **"El Decano emitirá la resolución fijando el lugar, fecha y hora para la sustentación del Trabajo de Investigación, la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Trabajo Académico, según corresponda en acto público, dando a conocer este hecho en un lugar visible a la comunidad valdizana en general y a la comunidad de la Facultad en particular"**. Asimismo, el Artículo 65° señala: **"La sustentación se efectuará en acto público, en el lugar, fecha y hora previamente señalados en la correspondiente resolución. Las actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaria del Decano, juntamente con los ejemplares del Trabajo de Investigación, la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Trabajo Académico, según corresponda"**;

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana por la nueva Ley Universitaria N° 30220, por el Estatuto de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Asamblea Universitaria N°003-2021-UNHEVAL de fecha 25.ENE.2021; por el Reglamento General de la UNHEVAL, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°2547-2018-UNHEVAL, de fecha 10.JUL.2018; por la Resolución del Comité Electoral Universitario N°077-2020-UNHEVAL-CEU, de fecha 11 de diciembre de 2020, que proclama y acredita a la Dra. Mérida Sara Rivero Lazo como Decana titular de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo a partir del 14 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

- 1° FIJAR** hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación virtual utilizando la plataforma de videoconferencia CISCO, de la Tesis Individual **"LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021"**, presentado por el ex alumno, **LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS**, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo; para el **MARTES 28 DE DICIEMBRE DE 2021, a las 11:00 horas**; mediante la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° JUSTIFICAR** que, por motivos de salud; la Dra. LIDA DAYS BERAÚN QUIÑONES (SECRETARIO) designada Jurado de Tesis mediante RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0365-2021-UNHEVAL/FCAT del 08.NOV.2021 solicita, que la Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA (ACCESITARIO), también designada en la misma Resolución; tome su lugar para el Acto de sustentación de tesis del referido alumno. Por lo tanto, señalamos accesible el pedido.
- 3° RECOMENDAR** a los siguientes miembros del jurado calificador el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y de acuerdo a la solicitud precedente, el Jurado Calificador queda conformado de la siguiente manera:

Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY	PRESIDENTE
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA	SECRETARIO
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO	VOCAL
- 3° DAR A CONOCER** la presente Resolución a quienes correspondan y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese.

Dra. Mérida Sara Rivero Lazo
DECANA



Año del Bicentenario del Perú: 200 años de libertad

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

MODALIDAD DE TESIS

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los veintiocho días del mes de diciembre del año 2021, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron a través de la Plataforma de Video Conferencia Cisco Webex de la UNHEVAL: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m8297fb5b8c8d9450506ddd78726aeebc> a las once horas, y en mérito a la RESOLUCIÓN DE DECANO N°0435-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 27.DIC.2021, con el cual se programó fijar hora, lugar y fecha, para el acto de sustentación de tesis colectiva, en mérito a la RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N°0970-2020-UNHEVAL, de fecha 27 de mayo de 2020; resuelve: Aprobar la Directiva de Asesoría y Sustentación virtual de prácticas pre profesionales, trabajos de investigación y tesis en programas de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco/...como consecuencia del estado de emergencia que El Estado Peruano ha declarado en todo el país, para proteger la vida y la salud de sus habitantes, en consecuencia de la comunidad universitaria de la UNHEVAL; los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Individual intitulado "LA GESTION DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021", presentado por el ex alumno, LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS, de la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Facultad de ciencias Administrativas y Turismo; siendo Asesor de Tesis el profesor, Mg. JUAN CARLOS ROJAS MATOS, designado con RESOLUCIÓN DE DECANO N°0118-2021-UNHEVAL/FCAT., de fecha 13.MAY.2021 procediendo a dar inicio al Acto de Sustentación de tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración; siendo los Miembros del Jurado de tesis, los siguientes Profesores, designados con RESOLUCIÓN DE DECANO N° 0432-2021-UNHEVAL/FCAT. del 21 de diciembre de 2021.

NOTA: Se deja constancia que, por motivos de salud, la Dra. Lida Days Beraún Quiñones (designada Secretario del Jurado de tesis), no podrá asistir a la sustentación virtual y solicita que en su lugar ingrese como Jurado Mg. Juan Carlos Rojas Matos; quien de acuerdo a la designación del Jurado de tesis cumplía la función de accesitario, siendo él la persona que reemplazará en el cargo de Secretario. Quedando la conformación del Jurado examinador como sigue:


Dr. EDWARD LUIS ZEVALLOS CHOY PRESIDENTE
Mg. ROCÍO VERÓNICA RASMUZZEN SANTAMARÍA SECRETARIO
Dr. JORGE LUIS JESÚS AQUINO VOCAL

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

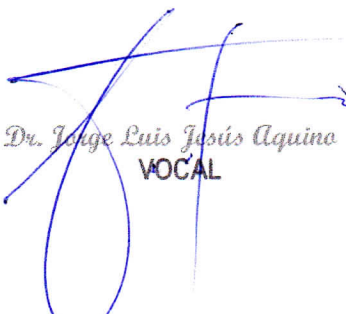
TESISTA	Presidente	Secretario	Vocal	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
LUIS STALIN JARAMILLO CUENTAS	15	15	15	15	Quince

OBSERVACIONES:

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


 Dr. Edward Luis Zevallos Choy
 PRESIDENTE


 Mg. Rocío Verónica Rasmuzzen Santamaría
 SECRETARIO


 Dr. Jorge Luis Jesús Aquino
 VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD
N°007-2022-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 1893-2021-UNHEVAL de fecha 17 de agosto de 2021 y en atención a la 3era. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 30%.

El Director de la Unidad de Investigación de la FCAT-UNHEVAL, hace **CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **28 %** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración
"LA GESTIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE AGRICULTURA HUÁNUCO 2021"

Tesista(s)

Bach. JARAMILLO CUENTAS, Luís Stalin

Asesor

Mg. ROJAS MATOS, Juan Carlos

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 28 de febrero de 2022.



Dr. Edward L. Zevallos Choy
Director de la Unidad de Investigación
FCAT - UNHEVAL

Luis Jaramillo Cuentas

Tesis del Bachiller Luis Stalin Jaramillo Cuentas.pdf

Resumen de fuentes

28%

SIMILITUD GENERAL

1	scielo.sld.cu INTERNET	4%
2	repositorio.unheval.edu.pe INTERNET	4%
3	repositorio.udh.edu.pe INTERNET	2%
4	1biblioteca.co INTERNET	2%
5	Universidad César Vallejo el 2017-12-10 TRABAJOS ENTREGADOS	2%
6	asemuch.cl INTERNET	1%
7	core.ac.uk INTERNET	1%
8	esbam el 2021-09-23 TRABAJOS ENTREGADOS	1%
9	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	1%
10	repositorio.unjfsc.edu.pe INTERNET	<1%
11	docplayer.es INTERNET	<1%
12	es.slideshare.net INTERNET	<1%
13	Universidad César Vallejo el 2016-04-12 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
14	uniminuto el 2021-04-22 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
15	mestrados.uemg.br INTERNET	<1%
dieciséis	biblioteca2.ucab.edu.ve INTERNET	<1%
17	Universidad Tecnológica del Perú el 2021-05-10 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
18	repositorio.uchile.cl INTERNET	<1%
19	www.ionos.es INTERNET	<1%
20	rus.ucf.edu.cu INTERNET	<1%
21	www2.congreso.gob.pe INTERNET	<1%
22	ricaxcan.uaz.edu.mx:8080 INTERNET	<1%
23	repositorio.ucsg.edu.ec INTERNET	<1%
24	www.theibfr.com INTERNET	<1%
25	repositorio.une.edu.pe INTERNET	<1%
26	Universidad de Huánuco el 2020-11-21 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

27	repositorio.unfv.edu.pe	INTERNET	<1%
28	repositorio.uaeh.edu.mx	INTERNET	<1%
29	tec en 2019-04-07	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
30	repositorio.eiposgrado.edu.pe	INTERNET	<1%
31	coloquioenfermeria2014.com	INTERNET	<1%
32	administración.uexternado.edu.co	INTERNET	<1%
33	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-09	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
34	Universidad Nacional Hermilio Valdizan on 2022-02-25	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
35	www.coursehero.com	INTERNET	<1%
36	prezi.com	INTERNET	<1%
37	renati.sunedu.gob.pe	INTERNET	<1%
38	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-21	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
39	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-01	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
40	qdoc.tips	INTERNET	<1%
41	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-11	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
42	dspace.esPOCH.edu.ec	INTERNET	<1%
43	myslide.es	INTERNET	<1%
44	repositorio.uwiener.edu.pe	INTERNET	<1%
45	Universidad Alas Peruanas on 2020-02-04	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
46	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-22	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
47	cybertesis.unmsm.edu.pe	INTERNET	<1%
48	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-03	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
49	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2021-02-05	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
50	repositorio.unc.edu.pe	INTERNET	<1%
51	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2020-10-30	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
52	Universidad Andina del Cusco on 2018-06-06	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
53	dspace.ups.edu.ec	INTERNET	<1%
54	www.serviciocivil.gob.cl	INTERNET	<1%
55	Cláudia Campos-Andrade, Estefanía Hernández-Fernaud, Maria-Luís Lima. "A better physical environment in the workplace means higher well-being? A study with healthcare professionals", Psycology, 2...	CROSSREF	<1%
56	repositorio.uancv.edu.pe	INTERNET	<1%
57	repository.unilibre.edu.co	INTERNET	<1%
58	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-02	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
59	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-13	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%

60	repositorio.unamba.edu.pe INTERNET	<1%
61	www.clubensayos.com INTERNET	<1%
62	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 CROSSREF	<1%
63	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
64	repositorio.upla.edu.pe INTERNET	<1%
65	repositorio.upt.edu.pe INTERNET	<1%
66	Andrés García-Ayala, Alfredo Rodríguez-Muñoz, Ynomig Moreno, Mirko Antino, Elena Ayllón. "The role of psychological detachment and empathy in the relationship between target and perpetrator in workpl... CROSSREF	<1%
67	Universidad Alas Peruanas on 2022-02-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
68	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-11-20 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
69	funes.uniandes.edu.co INTERNET	<1%
70	repositorio.continental.edu.pe INTERNET	<1%
71	repositorio.unasam.edu.pe INTERNET	<1%
72	repositorio.ute.edu.ec INTERNET	<1%
73	unjbg on 2021-12-10 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
74	unjbg on 2022-01-06 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
75	César Augusto Cruz Cárdenas, Ofelia Carmen Santos Jiménez. "La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao", Journal of the ... CROSSREF	<1%
76	Irma Orozco Fernández, Rafael Félix Bell Rodríguez, Belinda Marta Lema Cachinell, Evelyn De la Llana Pérez. "MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA JEC... CROSSREF	<1%
77	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-12 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
78	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-14 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
79	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-02-25 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
80	repositorio.usil.edu.pe INTERNET	<1%
81	www.regionhuancavelica.gob.pe INTERNET	<1%
82	www.sociedaddelainformacionycibercultura.org.mx INTERNET	<1%

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:



Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

Bibliografía
 Citas textuales
 Citas
 Coincidencias menores (8 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

Ninguno

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

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

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

Apellidos y Nombres: Jaramillo Cuentas, Luis Stalin

DNI: 71542489 Correo electrónico: luistalint@gmail.com

Teléfonos: Casa 51-8736 Celular 937-652-206 Oficina -

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI: _____ Correo electrónico: _____

Teléfonos: Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado	
Facultad de:	<u>Ciencias Administrativas y Turismo</u>
E. P. de:	<u>Ciencias Administrativas</u>

Título Profesional obtenido:

Licenciado en Administración

Título de la tesis:

"La gestión de Personal y su relación con la calidad de los



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN		REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACADEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES			
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN		RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL	VERSION	FECHA	PAGINA
		OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL	0.0	06/01/2017	11 de 12

servicios administrativos en la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2021"

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

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

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

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

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

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

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

Fecha de firma:

Firma del autor y/o autores: