



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

TESIS

**“EL CAPITAL HUMANO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA
DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO,
PERIODO 2014”.**

**Para Optar el Grado Académico de
Maestro en Ciencias de la Educación
Mención en Docencia en Educación Superior e Investigación**

AUTOR

Bach. Teófilo Lucio, VALDIVIESO ECHEVARRIA

ASESOR

Mg. Joel Guido, PALACIN AGUIRRE

HUÁNUCO-PERÚ

2018



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad universitaria de La Esperanza, siendo las 15:30 horas del día jueves 05 del mes de julio del año dos mil dieciocho, en el auditorio Ermanno Artale Ciancio de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad de Huánuco, en cumplimiento a lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Froilan Escobedo Rivera	Presidente
Mg. Paola Elizabeth Pajuelo Garay	Secretaria
Mg. Celia Dorila Salazar Rojas	Vocal

Nombrados mediante Resolución N° 349-2018-D-EPG-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"EL CAPITAL HUMANO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, PERIODO 2014"**, presentado por el **Bach. Teófilo Lucio VALDIVIESO ECHEVARRÍA** para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación, mención Docencia en Educación Superior e Investigación.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo aprobado por mayoría con el calificativo cuantitativo de quince y cualitativo de bueno.

Siendo las 17:10 horas del día jueves 05 del mes de julio del año dos mil dieciocho, los miembros del Jurado Calificador firman la presenta acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Froilan Escobedo Rivera

SECRETARIA

Mg. Paola Elizabeth Pajuelo Garay

VOCAL

Mg. Celia Dorila Salazar Rojas

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, salud y bendiciones todos los días.

A mi Madre Lidia María, guía y maestra que durante 30 años se dedicó a la instrucción de los niños campesinos.

A Silvia Rosario madre de mis hijas Lizeth Connie, Rosario del Pilar y Luciamada Dulce María.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Huánuco por darme la oportunidad de estudiar y trabajar en sus aulas Universitarias

Al Doctor Víctor Domínguez Condeso por sus sabios consejos

En la Enseñanza Aprendizaje

Al Doctor Froilán Escobedo Rivera por brindarme su apoyo en todo

Instante, contribuyeron en mi formación profesional.

Asesor de tesis, Magister Joel Guido Aguirre Palacin por su constancia

Asesoramiento de la presente tesis

A los Maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, por conducirme en valores y conocimientos durante mis estudios.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Indice	iv
Resumen	viii
Sumar y	ix
Introducción	x

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CONTENIDO	PAGINA
1.1.- Descripción del Problema	13
1.2.- Formulación del Problema	23
1.2.1.- Problema General	23
1.2.2.- Problema Específico	23
1.3.- Objetivos	24
1.3.1.- Objetivo General	24
1.4.- Objetivo Especifico	24
1.5.- Trascendencia de la Investigación	24

CAPITULO II

2.1.- Antecedentes de la Investigación	27
2.2.- Bases Teóricas	35
2.2.1.- Desarrollo del capital humano	40
2.2.2.- Teorías del Capital Humano	44
2.2.3.- Gestión por Competencias	47
2.2.4.- Gestión del Talento Humano	48
2.2.5.- El Capital Humano	50
2.2.6.- Gestión del Cambio	53
2.2.7.- La Gestión del Cambio y sus Ventajas	54

2.3.- Definiciones Conceptuales	55
2.3.1.- Gestión del Conocimiento	55
2.3.2.- Dirección de Calidad	56
2.3.3.- Competitividad de Servicios	56
2.3.4.- Calidad de Servicios	56
2.3.5.- Productividad	57
2.3.6.-Gestión de Calidad	57
2.3.7.- Principios de la Gestión	59
2.3.8.- Clima Organizacional	60
2.3.9.- Teorías del Clima Organizacional	63
2.3.10.-Tipos del Clima Organizacional	64
2.3.11.- Importancia del Clima Organizacional	65
2.3.12.- Dimensiones del Clima Organizacional	65
2.3.13.- Gestión de Recursos Humanos	68
3.3.14.- El Concepto del Capital Intelectual	69
2.3.15.- Gestión de la Información	69
2.3.16.- Utilización de las Tecnologías	70
2.3.17.- El Capital Humano	70
2.3.18.- Clima Institucional	70
2.3.19.- Conocimientos	71
2.3.20.- Formación	71
2.3.21.- Especialización	71
2.2.22.- Motivación	71
2.3.23.- Tecnología	72
2.3.24.- la Tecnología	72
2.3.25.-Participacion	72
2.3.26.- Eficiencia	73
2.3.27.- Eficacia	73
2-3-28.- Economía	73
2.3.29.- Desempeño	73
2.3.30.- Competitividad de Calidad	73

2.3.31.- Sistema de Comunicación	74
2.3.32.- Servicios del Usuario	74
2.3.33.- Efectividad	74
2.3.34.- Liderazgo	74
2.3.35.- Aspectos Fiascos	75
2-3-36- Aspectos Psicológicos	75
2-3-37- Actitud	75
2.3.38.- Habilidad	75
2-3-39- Aptitud	75
2.4.- Sistema de Hipótesis	75
2.4.1.- Hipótesis General	75
2.4.2.- Hipótesis Específico	76
2.5.- Cuadro de Operacionalizacion	78

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1.- Tipos de Investigación	78
3.1.2.-Alcance Nivel de Investigación	79
3.1.3.- Diseño	81
3.2.- Población y Muestra	82
3-3.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	84
3.4.- Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información	84

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1.- Relatos y Descripción de la realidad observada	85
--	----

CAPITULO V

DISCUSION

5.1.- En que consiste la solución del problema	103
5.2.- Sustentación Consistente y coherente de su propuesta	104
5.3.- Propuesta de nuevas Hipótesis	112

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6-1.- Conclusiones	116
6.2.-Recomendaciones	118
Referencias Biográficas	

Anexos	121
--------	-----

Anexos N° 01 Matriz de consistencia	122
Anexo N° 02 Cuestionario	124

**INDICES DE TABLAS
CUADROS Y GRAFICAS**

1. Grado de Conocimiento en el área de desempeño	85
2. Nivel de Formación en la aérea de Desempeño	86
3. Nivel de Especialización en el área profesional	87
4. Grado de Motivación en el ejercicio de funciones	88
5. Nivel de Frecuencias en el uso de Tecnología	89
6. Nivel de Participación en diferentes actividades del Desarrollo Personal y Profesional	90
7. Evaluacion del Capital Humano	91
8.- Nivel de Eficiencia en el Servicio Académico	92
9.- Nivel de Eficiencia del Servicio Académico	93
10.-Nivel de Calidad de Economía en el Servicio	94
11.- Nivel de Desempeño	95
12.-Grado de competitividad	96
13.-Nivel de Calidad de los Sistemas de Comunicación	97
14.-Nivel de Calidad de Servicio al Usuario	98
15.-Nivel de Efectividad de Servicio a Nivel de Post Grado	99
16.- Nivel de Liderazgo en la Gestión de la Escuela de Post Grado	100
17.- Evaluación de la Gestión en la Escuela de Post Grado	101

RESUMEN

La tesis denominada: “El Capital Humano y la Gestión de la Calidad de los Servicios Administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, período 2014”. Tipo de investigación: Es básico, pues a través de la presente investigación se precisan las tendencias del capital humano frente a la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post Grado en la Universidad de Huánuco en cuanto al nivel de investigación es descriptivo me permitió Realizar un análisis minucioso de toda la información que se obtuvo, específicamente de la formulación generalización y deducciones lógicas de las variables de investigación. El método empleado es el hipotético – deductivo se ha tomado como procedimiento que me ha permitido realizar la observación de las variables de investigación, generar la hipótesis para explicar dicho fenómeno ,deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis lo comprueba lo cual me permitió una reflexión racional comparada con la observación de la realidad El diseño de investigación causal, la población por muestreo no probabilístico, siendo 354 los sujetos de investigación Las conclusiones es que χ^2 igual - 0.2638 es menor que χ^2 crítico a 9.48 . es decir existen diferencias significativas entre el capital humano y la gestión de calidad de servicios administrativos. Por lo tanto se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula . De igual manera el coeficiente de correlación, demuestra una relación positiva al 99.82 % de las variables investigadas. Palabras claves: Capital Humano, Gestión de Calidad, Servicios Administrativos, Competencias, Competitividad.

SUMMARY

The thesis denominated: "The Human Capital and the Management of the Quality of the Administrative Services in the School of Post Graduate of the University of Huánuco, period 2014". Type of research: It is basic, because through the present research the trends of human capital are required in relation to the management of quality of services in the Post Graduate School at the University of Huánuco as far as the level of research is descriptive allowed me Carry out a thorough analysis of all the information obtained, specifically the generalization formulation and logical deductions of the research variables. The method used is the hypothetical - deductive has been taken as a procedure that allowed me to make the observation of the research variables, generate the hypothesis to explain this phenomenon, deduction of consequences or more elementary propositions that the hypothesis itself proves what allowed a rational reflection compared to the observation of reality The design of causal research, the population by non-probabilistic sampling, being 354 the research subjects The conclusions is that chi-square equal - 0.2638 is less than critical chi to 9.48. that is, there are significant differences between human capital and the management of quality of administrative services. Therefore, the alternative hypothesis is approved and the null hypothesis is rejected. Similarly, the correlation coefficient shows a positive relationship to 99.82% of the variables investigated. Keywords: Human Capital, Quality Management, Administrative Services, Competencies, Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada: “El Capital Humano y la Gestión de la Calidad de los Servicios Administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, período 2014”, nace a consecuencia que las Universidades peruanas, tanto de carácter público y privado, tienen la misma problemática, en cuanto al desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Administrativos, esto es a través de los diferentes ránquines que presenta a nivel nacional, e internacional uno de ellos es de las Universidades del Perú, presentado por el Dr. Luis PISCOYA HERMOSA. La Universidad de Huánuco, a través de la Escuela de Post Grado también presenta las mismas características de las universidades del País, de América Latina, La Universidad de Huánuco fue creado por Ley N° 25049 de fecha 19 de junio de 1989 y denominado como tal por Ley N° 26886, regida además por la Ley Universitaria N° 23733, es persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro fundada por la asociación Promotora Huánuco, la Universidad de Huánuco se ha Institucionalizado y funciona con plena autonomía desde el 24 de mayo del año 2001, en virtud de la Resolución N° 1148-2001 – ANR de la Asamblea Nacional de Rectores, que declara formalmente concluida la evaluación correspondiente a la Universidad de Huánuco cuyo resultado favorable le permitió constituir sus órganos de gobierno previstos en la Ley Universitaria N° 23733 funcionando Maestrías Ciencias de la Salud: Salud Pública y Docencia Universitaria, Odontoestomología, Gerencia en Servicios de la salud. Ciencias de la Educación: Ciencias en Educación Superior e Investigación, Docencia y Gerencia Educativa Derecho: Derecho Penal Derecho Procesal. Ingenierías: Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible.

Ciencias Contables: Auditoría y Tributación Ciencias Administrativas Gestión Pública asimismo que vienen adecuándose a la Nueva Ley Universitaria N° 20320 – SUNEDU, Dentro de una reforma Universitaria que es un proceso de cambio que los jóvenes pueden acceder a una Educación Universitaria de Calidad, que les brinde las herramientas necesarias para alcanzar sus metas.

La investigación ha planteado como problema general: ¿Cómo influye el Capital Humano en la Gestión de Calidad de Servicios en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, el periodo 2014?

La investigación se justifica en el sentido que se ha indagado y propuesto lineamientos, políticas, modelos de desarrollo del capital humano con el objeto de optimizar la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, no solo de la institución, sino también satisfacer las expectativas de la sociedad, con nuevos planteamientos en servicios que satisfacen las expectativas del ciudadano.

La estructura de la tesis es: CAPITULO I: Descripción del Problema, donde se incluye su propia formulación, los objetivos, la trascendencia de la Investigación. El CAPITULO II: Marco Teórico, incluye los antecedentes de la Investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales. El CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO, incluye el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El CAPITULO IV: Resultados. El CAPITULO V: Discusión CAPITULO VI: Conclusiones y Recomendaciones finalizando con la Bibliografía El autor.

En el proceso de investigación no se ha encontrado problemas, solo como es natural los diferentes enfoques, puntos de vista de los señores catedráticos de la Universidad de Huánuco, tanto asesores y jurados, así como los externos.

Las principales conclusiones en concordancia con la hipótesis, objetivos y el problema, los cuales tiene una lógica de investigación, son las siguientes: El capital Humano influye de manera directa en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, Periodo 2014, en vista que los valores calculados de chi cuadrado igual -0.2638 es menor que chi critico < 9.48 , es decir existen diferencias significativas entre el capital humano y la gestión de calidad de servicios administrativos. Por lo tanto se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por una parte. Por otra parte en evaluado las relación de las variables, mediante el Coeficiente de Correlación, queda demostrado una relación directa, casi perfecta al 99.82%, de las variables investigadas. De igual modo el capital humano influye directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, en escalas superiores a la escala normal, en más del 80%. Finalmente la gestión de calidad se encuentra en escalas superiores al desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes, en relación a la escala normal, en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.El autor

El autor

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

El Profesor Dr. Luis Piscocoya Hermoza presentó en la segunda semana de mayo del 2007, el libro titulado Ranking Universitario en el Perú, en la cual con la contundencia y rigor científico que lo caracteriza evaluó la terrible realidad que padecen las Universidades en nuestro país de acuerdo al contexto Internacional y Latinoamérica, en realidad fue una revelación científica del estado de las Universidades de nuestro país.

“Siguiendo el criterio general de la ciencia que es aplicar la verdad universal a una realidad concreta, el profesor en mención aplica el modelo de Ranking of World (Universidad de Shangai) a la realidad peruana y/o latinoamericana especificando y determinando las condiciones que genera particularidades y arroja como resultado - por ejemplo – que en cuanto a producción científica ninguna Universidad excepto la Cayetano Heredia estaría en ventaja, aquí destacamos el concepto de pertinencia pero también de aplicabilidad a una realidad concreta, Piscocoya dice: *“ Tanto los teóricos de Shangai como de Londres no están interesados en el criterio de pertinencia, como lo hemos señalado antes. Parecen suponer que la excelencia es suficiente en el mundo globalizado en la*

que no es necesario que las instituciones universitarias orienten la creatividad de sus investigadores a la solución de problemas nacionales". (Piscoya, 2007, p. 29). Empero esta especificación que señalamos no despreja lo internacional muy por el contrario y a juicio del profesor se tiene que ponderar más a lo que es producción académica con miras a llevar justamente a lo que hace la comunidad académica científica internacional.

Por otro lado, esta aplicación sea operativa partiendo del constructo calidad que considera entre otros, tres dimensiones tales como producción académica, número de doctores y docentes con publicación internacional.

En cuanto a producción científica, no solo estamos lejos de las grandes universidades, sino que con los espacios burocráticos de las cuales las universidades peruanas padecen nunca llegaremos sin apoyo del estado, pues la estadística arroja que las grandes universidades que hacen producción científica no son privadas, son del estado (Pisco ya, 2007, p.148).

A eso hay que agregar como dice el Dr. Piscoya: *"Este Contraste estaría revelando que el nexo entre producción de investigación científica relevante y producción de doctorados, en el segmento señalado, prácticamente es inexistente"*. Una interpretación al respecto nos dice que al doctorado solo se le tiene una percepción meritocracia, de escalamiento social que como consecuencia supone mayores ingresos, pero que dentro

de la dinámica de los grados en el escenario mundial no tiene ninguna repercusión. El estudio revela que: *“Deja fuera de juego a las Universidades.*

Y es que en los mismos programas de post grado se observa deficiencias en el sentido que los doctorados en el Perú – a decir de Piscoya - solo habilita para el pregrado pues el post grado: *“.... Se usan procedimientos de habilitación post doctoral e índices internacionales de productividad académica como el de Hirsch”* en su libro de ranking Piscoya dice, además: *“las universidades – Harvard, Stanford – son principalmente de excelencia en el Post Grado”* (Piscoya, 2007, p. 31).

Hoy la universidad debe verse para el mundo proveedora de conocimiento que los estados lo toman invirtiendo y financiando buenos proyectos o canalizando otros bajo cooperación técnica internacional, de las cuales estamos muy lejos, es triste saber y lo dice Piscoya que haya Universidades que tienen más maestrías que estudiantes de pregrado es una cosa realmente risible, lo más triste es que siendo post grado no tienen biblioteca, eso ya es un escándalo, ni siquiera especializada, no se está al tanto del conocimiento en su primera versión.

En otro aparte de su investigación Psicoya da como ejemplo que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos registra 82 graduados como maestros para 136 programas de maestría (Piscoya,2007, p.148). En esta

situación no es posible proveer conocimientos para el desarrollo nacional ni siquiera para acceder a financiamiento internacional. Este último punto el autor le da una especial consideración al respecto dice: *“El segundo factor está constituido por su número de profesores investigadores que ganan el concurso de financiamiento o apoyo a la investigación convocado a nivel de CONCYTEC que es significativamente más alto que el de su inmediata seguidora, la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Este rubro ha merecido especial ponderación en este estudio no sólo porque la investigación es considerada unánimemente como la misión definitoria de la universidad sino también porque los jurados que otorgan estos financiamientos son externos a la universidad”* (Piscoya,2007, p. 153).

Su investigación deja traslucir que una auténtica investigación marca la transferencia de conocimiento, o sea, si es buen profesor primeramente si es un buen investigador, pues todo conocimiento genera una serie de desafíos cognitivos que entre otras cosas nos asombra y nos impacta, a este nivel no se necesita alambicarse de metodologías, porque una mentalidad agudamente investigadora ya marca inclusive nuevas metodologías

Como todo estudio científico lo que arroja no necesariamente va a ser del agrado de la comunidad académica en general, cual principios de Sócrates que muere

al decir verdades no al decir falsedades. Dentro de su estudio y aunque no cubre aspectos de gestión, las consecuencias de su investigación nos permite establecer la naturaleza de las investigación moderna, a destacar fue la apreciación de la Dra. Marrou quien manifiesta – en el mencionado evento que no consideró el elemento gestión o sea como movilizar para hacer realidad el esfuerzo académico, Piscoya afirmó que mientras hubiera estadísticas claras se podrá establecer metas y la gestión se desenvolvería sobre metas más realistas y científicamente planteadas, además eso evitaría la corrupción, los países menos corruptos son los que tienen estadísticas claras. Normalmente cuando escuchamos sobre estos temas esperamos que nos mencionen a Deming, Ishikawa etc., para el caso universitario al menos la parte medular de la gestión moderna es sin lugar a dudas la estadística. Empero Piscoya parte de otro lado afirmando *“Este es punto de encuentro en los constructores de ranking que desde hace medio siglo han operado investigaciones evaluativas que inicialmente fueron aplicados a la evaluación psicológica y en la investigación educacional para diagnosticar a personas en términos métricos y transfiriendo luego estas metodologías a la evaluación institucional que descansa en última instancia en el desempeño y en los niveles de organización”* (Piscoya, 2007,p.11). Sobre el particular se destaca el esfuerzo de Latino América que ha mostrado en estos últimos tiempos denodados esfuerzos de

llevar con más intensidad los procesos evaluativos. Muchos agentes sociales están hoy promoviendo la transformación de la Universidad Peruana. Las propias Universidades están embarcadas en un proceso de reflexión y debate sobre la mejor forma de encarar los problemas y asumir los retos que les plantea el actual contexto nacional. Cuan exitosa pueda ser una propuesta de cambio, sin embargo depende en gran medida de la correspondencia que guarde con aquellos que se pretende transformar. Esta advertencia no es por obvia menos necesaria: en ocasiones, encomiables voluntades de cambio se sustentan en percepciones distorsionadas, prejuicios e incluso el desconocimiento del objetivo de preocupación. Conviene pues detenerse a evaluar cuál es la real situación de la Universidad Peruana. Breve discusión sobre la expansión y cobertura del sistema; luego se revisa más detenidamente el problema del financiamiento de las Universidades Públicas; finalmente. Se analiza la propuesta de las Universidades a las necesidades del país (Mclauchian, 1994, p.9).

Las Universidades peruanas, tanto de carácter público y privado, tienen la misma problemática, en cuanto al desarrollo del Capital Humano y la calidad de servicios administrativos, esto es a través de los diferentes ránkines que presenta a nivel nacional, e internacional uno de ellos, el de las Universidades del Perú, presentó el Dr. Luis PISCOYA HERMOSA, pese a que en los últimos 10 años las Universidades públicas han

incrementado significativamente su presupuesto sin que se aprecien mejoras en ellas, informe presentado en su libro, Ranking Universitario en el Perú. (Piscoya, p.11)

A nivel global, se identifican reformas. La primera en el siglo XIX que fue de tipo liberal y crea las facultades y escuelas profesionales que ahora conocemos. La segunda, la reforma de Córdova, que crea la universidad con cogobierno. Ambas han fracasado en el caso peruano, pues la liberal del siglo XIX fue liquidada por la reforma de Córdova, y esta última, actualmente encarnada en las universidades públicas, está liquidada por la expansión de la universidad privada. A este último movimiento se llamó la revolución silenciosa, que es la multiplicación de las universidades privadas con o sin fines de lucro.

“En América Latina hay tres modelos. El mexicano que es más cercano al nuestro y cuyo presupuesto lo financia el Estado en un 85%, y 15% es generación de recursos propios. Otro es el modelo chileno, que es privatizado, donde los estudiantes de las públicas pagan tanto como los de las privadas. Y el tercero es el brasilero, que tiene una financiación del Estado, y es cercano al nuestro y al mexicano, pero el ingreso es muy difícil. Por ejemplo, a la Universidad de Sao Paulo postulan 100 mil e ingresan 7 mil, de los cuales el 80% provienen de escuelas privadas y el 20% de públicas, además exigen idiomas. Estos modelos son inaplicables en el Perú

porque la Universidad peruana está ligada a la reforma de Córdova de 1919 y que ha sobrevivido hasta la actualidad en el sector público –no en el privado-. Por eso, cualquier cambio que se quiera hacer tiene que pasar por los gobiernos colegiados de la Universidad. Eso hace que ni el modelo mexicano, brasilero o el chileno sean aplicables en el Perú” (Burga, 2010, p. 45).

El país de acuerdo a su oferta de trabajo crea la oferta educativa. En el Perú hay trabajo para médicos o abogados porque ¿quién no tiene aquí problemas judiciales? Hay más trabajo para ingenieros, y menos para egresados de ciencias físicas, ciencias matemáticas, ciencias químicas, o sea, ciencias básicas. Entonces, la universidad crea el mercado de trabajo y la universidad produce lo que el país necesita. No se le puede echar la culpa a la universidad de no producir químicos, matemáticos o físicos. Lo malo es la estructura primaria productiva del país. No tiene industria, es un país que sigue como en el siglo XVI o XVII, exportando materias primas, metales, espárragos, mangos, uvas. Entonces ¿qué diferencia hay?, exportábamos uvas también en el siglo XVI. Exportábamos azúcar en el XIX. Esa estructura primario-exportadora es lo que impide que haya trabajo para químicos, físicos o ingenieros de sistemas de alto nivel. Y solamente hay trabajo para médicos, abogados, contadores, economistas.

Solamente hay trabajo para los que gestionan y no crean nada de riqueza(Burga 2010, p.46).

El problema fundamental es tanto a nivel nacional, como regional, la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, no escapa de esta problemática, según la ley universitaria N° 23733 - promulgada todavía en la década del 80 y desfasada ante la nueva realidad de la sociedad peruana-, en su Art. 13 dispone que, cuando una universidad cuenta con docentes, instalaciones y servicios necesarios, puede organizar una Escuela de Postgrado destinada a la formación en investigación, docencia y especialización de profesionales. A la Escuela le corresponde otorgar Grados de Maestro y Doctor. Las Escuelas deben proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades, requisitos estos para alcanzar los más altos niveles de investigación. Esta parte corresponde al desarrollo del capital humano. Consecuentemente en el Área de investigación, de las maestrías y doctorados, se dictan cursos en su gran mayoría para ciencias aplicadas, sin que exista el curso vital de Epistemología, y cuando enseñan Métodos y Técnicas, les basta decir teorías sin organizar sus contenidos ni la secuencialidad, obviamente esto significa un saludo a la bandera en "investigación".

Puede haber un brillante ingeniero o médico como, profesional, pero es malo en investigación y en el proceso de

enseñanza-aprendizaje. Para que sea bueno en estas áreas, no se requiere que vuelva a estudiar en la Facultad de Filosofía o Educación, para eso existe el Postgrado, pero estas cosas no ocurren en la práctica. Cabe entonces preguntarse ¿cómo se puede capacitar para investigadores y docentes si no se consideran los respectivos cursos, con secuencialidad planificada, que permite alcanzar los conocimientos?

Lo inadecuado, lo deficiente a nivel de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, es que no se cumple con los fines de la Universidad Peruana, desde la década del 80, consiste en calificar al más alto nivel al ser humano, es decir, dotarle de una formación integral y esto significa que debe conocer las Ciencias Humanas, Sociales, Naturales, Básicas, Aplicadas y Tecnologías adecuadas, para alcanzar una sólida formación profesional. La Universidad no forma profesionales abstractos, por lo contrario debe brindar conocimientos con la finalidad de aplicarlos en la práctica, en el campo del aparato productivo, cultural y ético de la nación. No hacer esto es navegar sin rumbo, sin objetivos, sin definir políticas por resultados, sin la actualización de conocimientos científico -tecnológicos, sin la activa participación de los alumnos en la unidad del saber-hacer, en suma, transmitir conocimientos anquilosados, especulativos, sin ser capaces de demostrar la fuerza de

las teorías en la terrenidad de la vida que el hombre constantemente viene transformando, con el apoyo de todas las ciencias integradas. (Góngora,2002, p. 11) todos estos factores afectan directamente, al capital humano y a la gestión de servicios administrativos

1.2.-Formulación del problema

1.2.1.- Problema General:

¿Cómo influye el Capital Humano en la Gestión de Calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014?

1.2.2.- Problema Específico:

¿De qué manera el capital humano influye en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014?

¿De qué manera la gestión de calidad influye en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014?

¿Cuáles el modelo real del Capital Humano, en la Gestión para los servicios Administrativos dela Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014?

1.3.- Ojetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia del capital humano en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco periodo,2014

1.4.- Objetivos Específico

Identificar de qué manera influye el capital humano en la eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014.

Identificar de qué manera la gestión de calidad influye en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014

Proponer un modelo de desarrollo del Capital Humano en la Gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014

1.5.-Trascendencia de la investigaciónEs trascendente en

el sentido que se ha indagado y propuesto lineamientos, políticas, modelos de desarrollo del capital humano con el objeto de optimizar la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, no solo de la institución, sino también satisfacer las expectativas de la sociedad, con nuevos planteamientos en servicios que satisfacen las expectativas, de tal manera que la Universidad de Huánuco, alcance niveles competitivos a nivel global, puesto que el diseño de universidad global. Por tanto, es necesario trabajar el desarrollo del capital humano bajo competencias, como las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes fundamentalmente.

Actualmente el desarrollo del capital humano es trascendental en el sentido que permite una gestión por competencias, alcanzar niveles competitivos en servicios de acuerdo a las exigencias del mercado global en tal sentido esta teoría permitirá aplicarse en la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco. De igual manera se ha incorporado nuevos modelos de desarrollo del capital humano en base a la gestión de los conocimientos utilizando las tendencias específicas de servicios a nivel de Post Grado. Usando las nuevas tendencias de Desarrollo de Capacidades Profesionales.

Académicamente la investigación ha planteado implementar nuevos enfoques, conocimientos relacionados al tema de investigación. También sirve como una herramienta documento para estudiantes de pre grado como de post grado y la sociedad en general, lo importante es el uso adecuado del lógico de investigación.

Bajo el enfoque técnico se plantea lineamientos y propuestas de desarrollo del capital humano en la gestión de calidad de servicios de la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, a través de las **propuestas** lineamientos planteados, lógicamente sirve de modelo para aplicar a otras instituciones con características de servicios similares de la nuestra, es decir cumplir con la esencia de la investigación, solucionar problemas sociales.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

1.- Danvila del Valle Ingunza 2014, La Generación del Capital Humano por la Universidad Complutense de Madrid (España) investigación denominada “La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales” Concluye: la importancia estratégica de la formación de personal como factor generador de capital humano, que conlleva ventajas competitivas sostenibles en el tiempo que suponen la obtención de mejores resultados empresariales. Es decir, este trabajo se enmarca dentro de las líneas actuales de investigación que estudian las causas últimas de los resultados empresariales. El principal de los fundamentos teóricos en los que se apoya la investigación es la Teoría de Recursos y Capacidades, al considerar que son los recursos y capacidades internas de la empresa, los que pueden generar ventajas competitivas. En concreto, este trabajo destaca la importancia de los recursos intangibles asociados a los recursos humanos, ya que son éstos los que facilitan la obtención de rentas duraderas en el tiempo, al ser activos difícilmente imitables y sustituibles, en ocasiones específicos de una organización y con un elevado grado de ambigüedad. El modelo de análisis planteado en el estudio contrasta que un mayor

esfuerzo en formación conlleva mejores resultados empresariales y un grado superior de fidelidad por parte de los clientes. Además, se ha demostrado que la estrategia influye en el efecto que ejerce la formación sobre los resultados. El estudio empírico se ha realizado sobre un conjunto de empresas del sector de seguridad privada, dedicadas a la función de vigilancia y que desarrollan su trabajo en el territorio nacional. El período de estudio fue de cinco años (1996-2000).

2.- Bowles, Samuel y Gintis, Herbert, en la Revista de Economía Crítica, Nº18, segundo semestre 2014, ISSN 2013-5254, en su investigación: “El problema de la teoría del Capital Humano: una crítica marxista”, plantea y concluye desde hace mucho tiempo, los economistas neoclásicos han considerado el trabajo como una mercancía. Han introducido el trabajo y el trabajador en su entramado analítico suponiendo que el intercambio trabajo-salario es idéntico a otros intercambios. Debido a que el sistema capitalista parece despojar al proceso social de trabajar de sus características (que no están relacionadas con el intercambio), los teóricos neoclásicos pudieron contentarse durante mucho tiempo con la interpretación del trabajo como una simple mercancía. Y con el aumento constante de los niveles de recursos dedicados a la preparación del trabajo, en forma de crianza de los niños, educación, salud y formación, la tendencia a considerar al trabajador de forma más precisa como un bien de capital parece, al menos retrospectivamente, que ha sido casi

inevitable. La teoría del capital humano permite hacer unas profundizaciones fundamentales que no existían en versiones anteriores de la teoría neoclásica. Primero, vuelve a la tradición ricardiana y marxista y la amplía al considerar el trabajo como un medio de producción producido, cuyas características dependen de la configuración total de las fuerzas económicas. Segundo, rechaza el supuesto simplista del trabajo homogéneo y centra su atención en la diferenciación de la población activa. Tercero, introduce en el terreno del análisis económico instituciones sociales básicas (como la escuela y la familia), relegadas antes a las esferas culturales o superestructuras. Y, sin embargo, este grado de éxito queda garantizado a un precio bastante alto: el "trabajo" desaparece como una categoría explicativa fundamental y es absorbido en un concepto de capital que no ha sido enriquecido en absoluto para considerar el carácter especial del trabajo.

3.- Luna Correa, José Enrique, en su obra "Influencia del Capital Humano para la competitividad de las PYMES en el sector Manufacturero de Celeya Guanajuato, Disertación doctoral que para obtener el grado de: Doctor en Administración: Acuerdo SEP N° 2005426 de fecha 10 de agosto de 2005 concluye que Capital humano que a través de sus ideas, pensamientos, innovaciones y su creatividad es capaz de influir en los resultados positivos de las empresas ya que es la base fundamental de éstas para generar utilidades y alcanzar objetivos por tal motivo se debe de

considerar como el recurso más valioso de toda organización. Utilizando como parte medular la creatividad del capital humano, se eligió la teoría de motivación de David McClelland Retomar al factor humano como lo más valioso de la organización permite dar oportunidad de desarrollo a cada una de las personas involucradas (Conde, 1996, p.275).

4. Villalobos Monroy, Guadalupe; Pedroza Flores, René, en la revista científica indexada: Tiempo de Educar, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre, 2009, pp. 273-306: Universidad Autónoma del Estado de México: Toluca, México Tiempo de Educar ISSN: 1665-0824. Plantea el tema: PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO ACERCA DE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO. Concluye que la teoría del capital humano desde sus inicios en la posguerra hasta estudios recientes, centrando el análisis en el papel de la educación en la formación del capital humano y en la relación entre capital humano y el desarrollo. En este recorrido se puntualizan los enfoques que se han ido desarrollando. El propósito principal del trabajo es analizar la relación educación y desarrollo, en las concepciones clásicas y en los enfoques recientes del capital humano.

En este artículo nos proponemos describir los supuestos en los que descansa la relación entre educación y desarrollo desde la teoría del capital humano, nos motivó a plantear esta ruta de

trabajo la idea que se reitera en la sociedad del conocimiento: que entre mayor inversión en capital humano mayor desarrollo económico. Esto presupone comprender cómo se entiende a la educación ya que es la fuente de la formación de capital humano.

Partimos del supuesto de que existe una limitada conceptualización de la educación, que tiene su anclaje en una perspectiva principalmente económica y que concibe a la educación en torno de los costos y beneficios, tratando al proceso de formación y de aprendizajes como una mercancía. Esta postura deja de lado aspectos distintos a lo económico que tienen que ver con la educación.

Para el abordaje del propósito estructuramos el artículo en cuatro apartados: en el primero, tratamos los orígenes y aspectos recientes de la teoría del capital humano; en el segundo, nos abocamos a la discusión del concepto; en el tercero, el papel que juega la educación en la formación del capital humano; y en el cuarto, precisamos las limitaciones a esta teoría.

En esta tesis (Robines 999, p.41). Concluye sobre la Teoría del Capital Humano. La Teoría del Capital Humano, concepción nueva del insumo trabajo, concluye en esencia, la idea básica es considerar a la educación y la formación como inversiones que realizan individuos racionales, con el fin de incrementar su

eficiencia productiva y sus ingresos. La Teoría del Capital Humano, haciendo uso de micro fundamentos, considera que el agente económico (individuo) en el momento que toma la decisión de invertir o no en su educación (seguir estudiando o no) arbitra, entre los beneficios que obtendrá en el futuro si sigue formándose y los costos de la inversión (por ejemplo, el costo de oportunidad salario que deja de percibir por estar estudiando y los costos directos, gastos de estudios). Seguirá estudiando si el valor actualizado neto de los costos y de las ventajas es positivo

De igual manera Fernández (2005), Concluye que las competencias nacen de la estrategia de los negocios y se deben poder medir, deben ser observables, alineadas a la estrategia y generadoras de ventajas competitivas y el reto para los Gerentes de Talento Humano es entender las necesidades de sus clientes para hacer una contribución relevante y tangible al negocio que responda a sus problemas, retos y oportunidades específicas. Cambiando su rol de soporte operativo para convertirse en Socio del Negocio, a través de la gestión del capital humano para crear y mantener ventajas competitivas. (FERNANDEZ, 2005, p.127)

5. García Céspedes, Juan en su tesis “Gestión académica del Instituto Superior Tecnológico Aparicio Pomares de Huánuco periodo 1995 - 2002”, desarrollado en el año 2003 concluye que los documentos de gestión proyecto de desarrollo institucional,

plan anual, plan estratégico que viene utilizando en el ISTAP, se encuentran desactualizados e incluso solo sirven como documento formal para otras instancias y no son utilizadas como herramientas dado a que no responden a la realidad de la institución de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor.

6. Simón Rosas, Aurelio en su tesis titulado la “Gestión Educativa en los Colegios Nacionales Integrados de la Provincia de Ambo, periodo 2000 - 2002”, desarrollado en el año 2003, entre las conclusiones que presenta, es, los docentes de los colegios de Cayna y Quío, califican la gestión administrativa académico de regular, malo y muy malo; otra de las conclusiones es respecto a la infraestructura en pésimo estado de conservación, la falta de laboratorios de química y física e implementos de educación física; los colegios no cuentan con proyecto, plan educativo institucional y un plan de desarrollo educativo de corto, mediano y largo plazo, es de carácter rutinario, convencional y coyuntural; los Directores de los colegios evidencian que no se capacitan en cursos de administración y gerencia educativa, pero ellos si manifiestan que se han capacitado en cursos sobre gestión educativa.

7. Villaizan Huerto, Jorge (2002) en su tesis denominado “La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas de la UNAS, periodo 1994 - 1999”, entre las

conclusiones que se mencionan son referencia a las normas específicas que se utilizaron en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas para la gestión administrativa muestran desactualización, falta de simplificación y objetividad para una mejor gestión; la ratificación y promoción de docentes, para ejercer la cátedra en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas, ha sido realizado en forma irregular, a lo largo del periodo de estudio la selección de estudiantes de la FCEA, no ha sufrido adecuaciones e innovaciones, condicionando una desmejora en la calidad de los estudiantes y de su nivel académico.

8.- Alvarado Paucar, Missel Albino en su tesis Administración del capital Intelectual y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María 2012 Concluye que los factores que presentaron influencia en el sistema de administración del capital intelectual , asociados al desempeño de los docentes fueron las variables intereses de grupo presente, proceso de evaluación no transparente y permanente, sistema de información no valido grados y títulos y capacitación de los docentes. Estas variables presentaron significación estadística viboreada asociada al antecedente de desempeño inadecuado del docente de las UNAS con resultados de test de Chi cuadrado un nivel de confianza del 95%. Las variables que presentan la mayor relevancia en el sistema de administración del capital intelectual,

relacionados al desempeño de los docentes de la UNAS fueron las variables los intereses de grupo presente, el proceso de evaluación no transparente y permanente y el sistema de información no valido. Mientras que los factores edad sexo tipo de profesión, proyección a la comunidad, motivación y relaciones entre trabajadores no presentaron relevancia porque no reflejaron diferencias estadísticas significativas. Los grados y títulos de los encuestados cumplen rol importante en el desempeño del docente de las UNAS ya que las variables salieron significativas en el análisis estadístico.

2.2. Bases teóricas

A. Breve referencia histórica evolutiva del Capital Humano;

EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (CIC) (2002, p.43). Señala que, a pesar que se reconoce generalmente que el conocimiento es uno de los activos fundamentales en el ámbito universitario, no existen ideas claras de como la Universidad debe crear y gestionar el conocimiento en forma dinámica ya que es creado por la interacción social las organizaciones y sus individuos

El Capital Humano: (**Arias, 1994**, p. 41).En su obra "Administración de Recursos Humanos" Editorial Trillas- México D. F. refiere a Gary Becker: El concepto de capital humano: Este economista norteamericano fue premiado con el Nobel por trabajar con el concepto de Capital humano. Sin embargo por mucho tiempo su trabajo acerca de este tema fue ignorado y criticado por los principales economistas del mundo, quienes no lo consideraban un verdadero por dedicar su estudio a dicho

concepto al extender el dominio del análisis microeconómico a un amplio rango de comportamiento humano e interacción, incluyendo aquel que no tiene relación con el mercado. Becker comenzó a estudiar las sociedades del conocimiento y concluyó con su estudio que su mayor tesoro era el capital humano que estas poseían, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo, además logra definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico y que luego vendría todo lo demás- educación, vivienda y salud- hoy es completamente diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial. Becker lo puntualiza de la siguiente manera: " La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo". (Arias, 1994, p.43)

B. Gestión de Calidad de Servicios: (Pérez, 2006, P.12). refiere que la calidad de un producto es una resultante, que emerge debido a una interrelación de un conjunto de procesos que tienen lugar dentro y fuera de las organizaciones empresariales. Muchas veces se ignora o se subvalora las características tan complejas que presenta tal sistema de procesos, incluso algunas personas y en empresas se considera que el proceso de producción y/o de prestación de servicios es el único responsable de lograr la calidad que las personas esperan y exigen.

La Teoría Holístico Configuracional (Fuentes González, H. y Álvarez Valiente, I. 2002) lo entiende cómo el proceso de la gestión de la calidad de los productos es mucho más compleja y que no basta solo con el proceso de producción y/o servicio.

La Teoría Holístico Configuracional constituye una aproximación teórica a la comprensión de los procesos sociales, desde la cual se interpretan dichos procesos como: sistemas de procesos conscientes, de naturaleza holística y dialéctica. Consciente: Por la marcada relación entre lo objetivo y lo subjetivo, traducido en la intencionalidad y el protagonismo de los sujetos que participan.

Holístico: Por el carácter totalizador de su naturaleza, lo que impone la restricción de no reducir su análisis al desmembramiento de sus partes, sino ampliarlo al establecimiento de nexos entre expresiones de su totalidad.

Dialéctico: Por el carácter contradictorio de la relación que dentro de éste se producen y que constituyen su fuente de desarrollo y transformación.

Con la globalización de la economía a nivel mundial y desarrollo económico de Japón al término de Calidad ha cobrado un inusitado interés por parte del empresario y los gobiernos del mundo. Es indudable que la palabra clave del éxito de la economía y la producción se llama "calidad" un término que se filtra por todos los campos del conocimiento y el que hacer del hombre. El control de calidad moderno o control de calidad

estadístico comenzó en los años 30, con la aplicación de los “cuadros de control” ideados por el Dr.(Shewhart, 1931, p.4). La variación de los procesos, propició el cambio de modelo de control “estadístico” o “correctivo” a uno “dinámico, preventivo”

EDWAR DEMING (1950, p.2).Economista norteamericano, introduce en el Japón la idea de que “La mejora de la calidad lleva a la economía de los costos y aumento de los beneficios, es decir obtener mayor ganancia con menos inversión”; la calidad no es otra cosa que una serie de cuestionamientos de mejora continua.

La realidad de este país oriental no es precisamente la mejor, luego de haber sido derrotado en la Segunda Guerra Mundial. Japón no cuenta con un gran potencial de recursos naturales y/o energéticos. A partir de esa realidad Deming replantea el desarrollo económico de este país a partir del único y principal recurso el ser humano. Hoy es considerado el padre del milagro japonés, quien dice que “del 100% de los problemas de una empresa, el 85% lo producen los líderes, no los obreros”, y, señala que es un deber de la gerencia ayudar a las personas con más astucia y a trabajar más.

DONABEDIAN A. (1990,p.400) conceptualiza al control total de calidad, como: “Un sistema para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la

calidad, realizados por los diversos grupos en una organización de modo que sea posible producir bienes y servicios a niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

Dr. JURAN J. (1962, p.2) planteó que existen dos clases de calidad. La adecuada para la utilización o uso satisfaciendo las necesidades del cliente y conformidad con las especificaciones, es decir, que un producto puede estar fabricado con las especificaciones técnicas pero su uso puede llegar a representar a un grave riesgo en la población.

CROSBY P. (1979, p.1) afirma que: “El primer paso para mejorar la calidad es obtener el compromiso de la alta gerencia o dirección”. Además indica que la calidad se debe ver positivamente como una forma de mejoramiento continuo, en todos los niveles de organización. No puede ser considerada como algo de exclusiva responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, y motivación de la alta gerencia y de los mandos medios.

Según Crosby “Todo trabajo es un proceso, es decir un conjunto de acciones que produce un resultado. Estos resultados son los productos (bienes y servicios), que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”.

El tema de calidad educativa no es un término nuevo en la década de los 60 y desde la época de la reforma educativa de 1972, se escribieron páginas a cerca del mejoramiento de la calidad en la educación. Este término estaba asociado con materias didácticas, capacitación, financiamiento, etc. Sin embargo, la conceptualización del término ha tenido diferentes aceptaciones.

Los conceptos en los tiempos de la postmodernidad, están sufriendo cambios profundos, por ello aparecen nuevos paradigmas que obligan a actualizarse los aprendizajes.

Por esta razón se tiene que trabajar con una visión proyectiva de la sociedad, lo que implica educar a una nueva generación de hombres que se comprometan con su cultura, con su comunidad y con el país. Si la educación no formal para los desafíos que tiene que enfrentar en el futuro, el fracaso es evidente, porque nadie puede dar lo que tiene, nadie puede dar lo que no aprendió.

2.2.1.- Desarrollo del Capital Humano

El desarrollo de la teoría del capital humano reconoce que para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos, como por ejemplo, el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir, además de los factores: capital y trabajo, un tercer factor, que considera

el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores. Los estudios realizados por Theodore Schultz (1959), tuvieron mucho impulso, gracias a los desarrollos teóricos efectuados por Gary Becker y Jacob Mincer. El capital humano ha sido definido por la Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico como: "... el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica..." (OECD, 1998, p.3).

Según esta definición, se considera capital humano, la acumulación de inversiones anteriores en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten aumentar la productividad. Por lo que, debe tenerse en cuenta, todos los atributos humanos, no sólo a nivel de educación, sino también el grado en el cual, una persona, es capaz de poner en acción productiva un amplio rango de habilidades y capacidades, entendiendo por capacidad la potencia para el desarrollo de los procesos mentales superiores (memoria, pensamiento y lenguaje), por habilidad se entiende la forma como se operacionalizan los procesos mentales superiores, los cuales se manifiestan en las diferentes formas de conocimiento acumulados, que permiten a su poseedor, desarrollar eficazmente diversas actividades para lograr crecimiento de la productividad y mejoramiento económico; entendiendo por económico todas aquellas actividades que pueden crear ingresos o bienestar. Becker (1983, p.1).

El Capital Humano, constituye, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que contribuyen a elevar y conservar la productividad,

la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad; se entiende por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como: Las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso.

Schultz (1983, p. 2). Ha señalado cinco factores que han contribuido a mejorar la Capacidad Humana:

- 1.- Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor y vitalidad de un pueblo.
- 2). Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo Estilo, organizado por las empresas.
- 3). La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y Superior.
- 4). Los programas de estudio para adultos que no están organizados por Las empresas, incluyendo los programas de extensión.
- 5). La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes Oportunidades de trabajo.

Para Schultz (1983, p.3). La adquisición de los elementos educativos que permiten el aprendizaje complejo en grados crecientes, es el punto de partida de un proceso de acumulación de capital

humano, donde la complejidad de los conocimientos y destrezas necesarios evolucionan de acuerdo con los progresos tecnológicos.

En vista de estos planteamientos es necesario que el Capital Humano encuentre una aplicabilidad económica a través del mercado, para que las personas, como consecuencia, de una mayor formación, encuentren las oportunidades que le permitan, mejorar su desempeño en el trabajo, incrementen la productividad e impulsen el crecimiento de la economía. En este sentido, la política económica debe concebir el capital humano como un activo que contribuye al crecimiento, y promueve la "empleabilidad" de la mano de obra, creando las condiciones necesarias para que las personas lleven a la práctica su "capacidad de emprender". Y que el progreso tecnológico - económico conduzca hacia una dinámica de cambio acelerado de las características de "empleabilidad", que retribuya sus capacidades laborales, las cuales, se transforman cada vez que se completa un ciclo tecnológico en la economía.

En el mismo orden, Gary Becker (1983, p.3). Define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), y el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

2.2.2.- Teorías del Capital Humano

La teoría del Crecimiento Económico considera el desarrollo como aumento del producto per cápita en un país. La preocupación de los economistas en la década de los años 50 era definir el crecimiento óptimo de una nación para los efectos de la planificación, determinando la participación de los factores en el crecimiento en las economías de mercado. El economista más representativo de esta teoría fue Solow (1956). Estudió el problema del crecimiento desde el punto de vista teórico y lo aplicó al proceso económico de los EEUU en un lapso 40 años. Según él, la productividad no se puede explicar si no se añaden a las variables del capital y el trabajo un nuevo factor exógeno que él llama “progreso técnico” y que es el que aporta el mayor porcentaje de crecimiento a la producción. Solow (1956) no especifica claramente qué significa este progreso técnico.

Esta teoría tuvo sus seguidores y sus detractores. Entre estos se encuentra Schultz quien advierte que en la fórmula de Solow, el factor trabajo es contabilizado únicamente por horas hombre y no por la mejora de la calidad del trabajo producto de la formación del empleado. Denison es quien descompone los elementos involucrados en el factor residual “progreso técnico” y anota entre ellos la prolongación de la escolaridad de los trabajadores y el progreso de los conocimientos.

Según Moreno Becerra (1998):

La conferencia de Theodore W. Schultz sobre Inversión en Capital Humano, ante la reunión anual de la American Economic Association

en 1960 constituye para muchos el acta de nacimiento de esta corriente y por extensión, de la Economía de la Educación. (p.33).

En dicha conferencia la idea principal esbozada por Schultz fue la siguiente: el proceso de adquisición de habilidades y conocimientos por medio de la educación no debería verse como un consumo, sino más bien como una forma de inversión. De esta forma la inversión en capital humano no sólo incrementa la productividad individual sino que al hacerlo sienta la base técnica del tipo de fuerza necesaria para un rápido crecimiento económico. La expansión del sistema educativo es de indiscutible utilidad para crear los valores y capacidades indispensables para las funciones modernas. No sólo es necesaria la expansión, sino que además debe ampliarse el contenido de la educación.

Becker (cp. Rafael Alhama, 2006, Capital Humano, Concepto e Instrumentación) definió así Capital Humano: “El conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de hábitos de las personas”

Dornbusch (cp. Rafael Alhama, 2006, Capital Humano, Concepto e Instrumentación) por otra parte lo define así: “Es el valor del potencial de obtención de renta que poseen los individuos. Incluyen la capacidad y el talento innatos así como la educación y las calificaciones adquiridas”.

Moreno Becerra (1998) resume así la teoría del capital humano desarrollado

Por Gary Becker en 1964:

Los individuos emplean parte de su renta pensando en satisfacciones pecuniarias y no pecuniarias futuras; eligen cuidados médicos, educación adicional, se informan de nuevos puestos de trabajo. Tales fenómenos pueden considerarse mejor como inversión que como consumo. En lo que se refiere a Educación, la demanda de formación adicional a la obligatoria supone unos costes individuales directos e indirectos esperando que estos causen un incremento en las oportunidades de conseguir empleos mejor remunerados. La Educación no es un costo pues, los individuos invierten en sí mismos considerando que esas inversiones son importantes. Se considera que cada persona toma decisiones racionales basadas en el análisis costo beneficio para optimizar su ganancia.

La Educación es una inversión, no un consumo. La prueba está comparando una persona que después de lograr su educación obligatoria se incorpora al mercado de trabajo y otra que además de los estudios obligatorios toma la decisión de seguir estudiando hasta alcanzar una profesión de más alto nivel. El primero tendrá una expectativa de rendimiento económico durante toda su vida acorde con su cualificación, manteniendo un tope del cual seguramente no pasará. El segundo invierte en costos directos para pagar su educación y en indirectos por los costos de oportunidad ocasionados durante el tiempo que no trabajó por estar estudiando. Pero cuando ingrese al mercado laboral partirá con una remuneración superior y durante su vida laboral tendrá más oportunidad de aumentar sus ingresos.

La aportación central de esta teoría consiste en relacionar el número de años de escolaridad a los que se suma la experiencia en el trabajo, el

coeficiente intelectual de la persona con la posibilidad de conseguir los empleos y remuneraciones en correspondencia con la cantidad y calidad de los factores antes mencionados. A mayor nivel de estudios, con experiencia y con buen nivel intelectual mayores posibilidades de conseguir los empleos mejor remunerados.

2.2.3.- Gestión Por Competencias

Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Además en la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean

medibles y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias (Ernewst y Young, 2008, p. 6)

2.2.4.- Gestión del Talento Humano

El contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de él para subsistir y alcanzar el éxito personal.

En consecuencia, las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales.

Creer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones depende directamente e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. Las dos partes mantienen una relación de mutua dependencia que les permite obtener beneficios recíproco. Este es un ejemplo de simbiosis duradera entre personas y organizaciones (Fernández, 2010 p. 2)

Para Schultz (1983, p.3).La adquisición de los elementos educativos que permiten el aprendizaje complejo en grados crecientes, es el punto de partida de un proceso de acumulación de capital humano, donde la

complejidad de los conocimientos y destrezas necesarios evolucionan de acuerdo con los progresos tecnológicos.

En vista de estos planteamientos es necesario que el Capital Humano encuentre una aplicabilidad económica a través del mercado, para que las personas, como consecuencia, de una mayor formación, encuentren las oportunidades que le permitan, mejorar su desempeño en el trabajo, incrementen la productividad e impulsen el crecimiento de la economía. En este sentido, la política económica debe concebir el capital humano como un activo que contribuye al crecimiento, y promueve la "empleabilidad" de la mano de obra, creando las condiciones necesarias para que las personas lleven a la práctica su "capacidad de emprender". Y que el progreso tecnológico - económico conduzca hacia una dinámica de cambio acelerado de las características de "empleabilidad", que retribuya sus capacidades laborales, las cuales, se transforman cada vez que se completa un ciclo tecnológico en la economía.

En el mismo orden, Gary Becker (1983, p.3). Define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), y el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

2.2.5.- EL Capital Humano

La teoría del capital humano: orígenes y evolución. Por Ignacio Falgueras, en la Universidad de Málaga: Para Ignacio Falgueras (2012, p.8), en la parte de la introducción pág. 8. En unas pocas décadas el «capital humano» ha pasado de ser un concepto que se utilizaba básicamente para explicar las diferencias en los ingresos percibidos por los distintos grupos de trabajadores, a ser un área de investigación con entidad propia en la ciencia económica. Este cambio no sólo se debe a que los economistas se han percatado de que es un elemento que está detrás de fenómenos tan diferentes como el crecimiento económico o la velocidad de ajuste de la demanda de trabajo, sino a que, además, lo han convertido en tema de interés científico por sí mismo. La importancia que actualmente ha adquirido la teoría del capital humano queda atestiguada por la reciente creación en la universidad de Chicago de una revista científica exclusivamente dedicada a este tema: Beristain, enfatiza que para alcanzar niveles deseables y sostenibles de desarrollo económico no sólo se requiere de por lo menos dos elementos: altas tasas de crecimiento de la producción y un reparto justo de los beneficios. Sino que la experiencia de las naciones del oriente de Asia (tanto Japón y los “tigres” originales como los nuevos integrantes del grupo) se distinguen de otros conjuntos de países no sólo por su estabilidad macroeconómica y sus elevados niveles de ahorro e inversión, sino también de manera significativa por sus inversiones en educación y capacitación para el trabajo. Significa que la inversión en capital humano es, además, condición indispensable para que los frutos del crecimiento se distribuyan con mayor equidad.

Sin duda, la acumulación de capital humano es hoy el principal motor del crecimiento económico y requisito indispensable para su mejor distribución. En la misma obra los autores, Toffler y Naisbit, inauguraron la disciplina de la futurología moderna y concretaron una preocupación generalizada por el futuro de los individuos, las organizaciones, las naciones y del mundo para el presente siglo. En ambos estudios, se revaloriza al capital humano de los individuos que lo han llevado hasta el relevante papel que actualmente tiene como parte de las estrategias de desarrollo de organizaciones y de países. José Carlos Mariátegui, se refirió al capital humano, en un artículo “Peruanicemos al Perú”, publicado en Mundial, Lima 9 de octubre de 1925: *“En el Perú hemos tenido un nacionalismo mucho menos intelectual, mucho más rudimentario e instintivo que los nacionalismos occidentales que así definen la Nación. Pero su praxis, si no su teoría, ha sido naturalmente la misma. La política peruana –burguesa en la costa, feudal en la sierra- se ha caracterizado por su desconocimiento del valor del capital humano”.* (Mariátegui, 1925)

BECKER, Gary “Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico” Ed. Libre Mercado 1992; El capital humano se debe ver como un recurso renovable que se actualiza y revitaliza de manera permanente con el aprendizaje continuo. Sólo los recursos humanos, la gente que integra la fuerza de trabajo, sus habilidades y su compromiso harán la diferencia entre el éxito y el fracaso económicos de la sociedad en su conjunto.

El concepto de capital humano incluye los conocimientos y habilidades encarnadas en la gente, su salud y la calidad de los hábitos de trabajo. El capital humano es importante porque en las economías modernas la productividad está basada sobre la creación, disseminación y utilización de conocimientos. El conocimiento es creado en compañías, laboratorios y universidades; se disemina en familias, colegios y en el trabajo; y es utilizado por las compañías para producir bienes y servicios.

En la misma obra: List, contemporáneo de Adam Smith reconoció claramente la importancia del capital humano: *“Ciertamente, son productivos aquéllos que crían puercos o elaboran píldoras, pero los profesores de jóvenes y de adultos virtuosos, músicos, médicos, jueces y administradores son productivos en un grado mucho mayor”*.

Lo mismo pensaba también Marshall: la importancia del capital humano en la formación de la industria: *“De este modo, la habilidad del carpintero, por ejemplo, es un medio de proporcionar satisfacción a las necesidades materiales de otras personas y, por tanto, la suya propia, como son las herramientas en su caja de trabajo; y es probable que convenga tener un término que incluya al trabajo como una parte de riqueza, en un sentido más amplio. Continuando las líneas indicadas por Adam Smith y seguidas por la mayoría de los economistas continentales, definiremos la riqueza personal de tal manera que se incluyan todas esas energías, facultades y hábitos que contribuyeron directamente a hacer más eficiente a la gente, desde el punto de vista industrial”*.

El capital humano, es decir el conocimiento, las habilidades, las competencias, la información, propiedad intelectual, experiencia y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas, se pueden usar para crear riqueza. Por lo tanto es una necesidad asociada al consenso en torno de que constituye un factor estratégico para el desarrollo de las naciones, al igual que para la prosperidad y bienestar de sus habitantes.

La misma obra Drucker: *“Los conocimientos especializados no producen nada por sí mismos. Sólo pueden volverse productivos cuando se integran en una tarea. Esa es la razón por la cual la sociedad del conocimiento es también una sociedad de organizaciones: el propósito y la función de toda organización, sea o no sea de negocios, es la integración de conocimientos especializados en una tarea común”*. Además agrega *“La función de la organización es poner a trabajar los conocimientos –sobre herramientas, productos y procesos; sobre el diseño del trabajo; sobre el conocimiento mismo. La naturaleza del conocimiento es cambiar rápidamente y las certidumbres de hoy siempre se convierten en los absurdos del mañana”*. Y *“El artesano que aprendió un oficio después de cinco o siete años de aprendizaje, a la edad de dieciocho o diecinueve años ya había aprendido todo lo que necesitaba saber para él”*.

2.2.6.- Gestión del Cambio

Arturo SIFUENTES, en su obra: **“Gestión del cambio organizacional”**, 2008. En un mundo y en un mercado dinámico, se asume que cualquier empresa o negocio debe estar en cambio constante para adaptarse a las necesidades concretas que puedan presentar los clientes en cada momento.

Este cambio constante es el que hace necesario que exista una política activa de gestión del cambio por parte de la empresa. La finalidad de la gestión del cambio es realizar el cambio con agilidad, adaptándose a las necesidades del mercado, y al mismo tiempo de la manera más suave y sencilla para los trabajadores, para evitar alterar su actitud ante el trabajo y optimizar su adaptación.

Actualmente, existe un nuevo concepto de gestión del cambio,

más dinámico, que implica una modificación gradual, transicional de un sistema de trabajo a otro de manera permanente. Se asume que nunca se llegará a una adecuación perfecta entre las metodologías de trabajo y las necesidades del mercado, por lo que se hace necesario estar en cambio permanente.

La gestión del cambio no consiste en implantar nuevos modelos de gestión que a la postre resultan ser solamente teorías pasajeras, más bien consiste en aprovechar los cambios del entorno empresarial para el bien de la firma, por ello, las compañías no solo deben ser flexibles, sino que quienes las manejan deben desarrollar una aguda percepción para anticiparse a los cambios y poder estar así siempre a la vanguardia. Richard Páscale, recomienda hacer énfasis en plantear preguntas más que en buscar respuestas, en orden de obtener procesos de renovación continuos y exitosos, Páscale sugiere que las compañías deben convertirse en "motores de indagación" si quieren obtener provecho de los cambios y de los conflictos que vienen con ellos.

2.2.7.- La Gestión del Cambio y sus Ventajas (ob Cit)

La gestión del cambio implica cambiar, más allá de la nueva gente o los nuevos procesos se debe "instalar" un cambio en la mentalidad de la organización y de sus directivos. El cambio debe venir acompañado de nuevas y más efectivas formas de participación de los empleados, desde la base hasta la silla del gerente debe existir la posibilidad de la retroalimentación y no solo

de dientes para afuera, sino que debe ser una realidad aplicable.

2.3.- Definiciones Conceptuales

2.3.1.-Gestión del Conocimiento

El cambio organizacional como el proceso de transición, desde una situación actual a una futura, deseada por visualizarse como una mejora. De manera que se producirá una etapa de desequilibrio, mientras se concreta el cambio que permita nuevamente el equilibrio. Las áreas involucradas en un proceso de cambio organizacional son: institucionales relativos a: valores, misión, visión; estructurales que implican alteraciones en la división de los puestos de trabajo y reajustes de roles; tecnológicos, que involucran aspectos como la tecnología de la información y máquinas en general; estratégicas que están asociadas a reposicionamiento del mercado y finalmente la cultural. Sin duda esta última es la de mayor complejidad, por cuanto los cambios sólo se producen a través de las personas que integran la organización, las cuales deberán entonces asumir una nueva visión, valores, rituales y maneras de hacer las cosas. En tal sentido se entiende por cultura organizacional el conjunto de: creencias, expectativas y valores adoptados por los integrantes de una organización, actuando como grupo. Dicha cultura constituye un paradigma o patrón de conducta que se evidencia como la principal fuente de resistencia al cambio. Tripier, B. (2002). *CAMBIO ORGANIZACIONAL*.

2.3.2.- Dirección de Calidad

Guilló, J. J. (2000). *Calidad total.*: Concepto de dirección de la calidad

La dirección de la calidad es un sistema de dirección que implanta la calidad en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles con el menor coste posible. De esta manera, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no sólo de los productos, sino también de los procesos, mediante la involucración de todos los miembros de la empresa.

2.3.3.-Competividad de Servicios

La competencia es una de las fuerzas más poderosas en la sociedad, que permite avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano. Es un fenómeno generalizado, tanto si se trata de empresas que luchan por el mercado, de países que se enfrentan a la globalización o de organizaciones sociales que responden a necesidades sociales. Toda organización precisa de una estrategia para ofrecer un valor superior a sus clientes.

2.3.4.- Calidad de Servicios

Calidad de producto es la capacidad de producir satisfactores (sean bien económico o bienes y servicios) que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios. Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores

defectuosos.

2.3.5.- Productividad

La productividad es la razón entre la cantidad de producto producido, fijada una cierta calidad, por hora trabajada. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano), así en países industrializados los empleados pueden producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza o automatiza parte de los procesos. Haidar J.I (2012). *Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth*.

2.3.6.- Gestión de Calidad

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe. La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes (la contratación, las compras o las subcontrataciones, el mantenimiento, el control del servicio, la documentación, la detección y corrección de fallos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal,...). Los clientes,

normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc.). Además, los atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cuales quiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.). A este escenario se suma un entorno donde los cambios se producen cada vez con más rapidez, los competidores mejoran continuamente sus productos, los avances tecnológicos inducen productos sustitutivos y los valores, costumbres y hábitos del consumidor también cambian haciendo evolucionar las necesidades de los clientes. Todo ello, nos lleva a pensar que si el objetivo de acertar en la diana (satisfacer al cliente) ya era difícil, ahora la diana se mueve cada vez más rápidamente (objetivo móvil). Por esto, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) están evolucionando de manera que cada vez adquieren más relieve los factores que permiten un mejor conocimiento y una ágil adaptación a las condiciones cambiantes del mercado. Entre estos factores destacamos la visión del mercado y planteamiento estratégico, el diseño de los procesos clave del negocio y la medición, análisis y mejora continua. Cada organización tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de los clientes que tiene (o de los que desearía tener) respecto a los atributos del servicio que contratan. Para dar credibilidad a su propósito de satisfacer las expectativas y requisitos del cliente, en el orden de importancia que éste les dé, la

organización tiene que asegurar que cuenta con la voluntad decidida de la Dirección, con los recursos humanos y materiales suficientes y con un SGC estructurado. La Dirección (persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización), a través de su liderazgo y sus acciones, puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente motivado e involucrado y en el cual un SGC puede operar eficazmente. Se han identificado ocho Principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la Dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales (que participan en el Comité Técnico responsable de desarrollar y mantener actualizadas las normas) y constituyen la base de las normas de SGC de la familia ISO 9000.

2.3.7.- Principios de la Gestión de la Calidad

1. Enfoque al cliente Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. Liderazgo Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. Compromiso del personal El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque a procesos Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque a la gestión Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. Toma de decisiones basada en hechos Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.3.8.-Clima Organizacional

Bustos paulina, clima organizacional (2004) *“El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional”*.

Respecto a lo que indica el autor, se opina que todas estas relaciones que

se desarrollan en la organización pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, en su conjunto o en determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. Asimismo puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman en la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. Bustos Paulina (2004)

Para (Stoner,1996,p.4) *“El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen”.*

De acuerdo a lo mencionado que la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los trabajadores, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. De esta manera los cambios positivos que se van a tener dentro de la organizacional son previamente planificados, por ello resultan ser adaptables con facilidad por los trabajadores y para los componentes de dicha organización

Stoner, James A. F. Administración, (1996, p. 2). “El Clima Organizacional suele estar relacionado al comportamiento del personal, el que tiene su origen y significado en el contexto de las

estructuras jerárquicas e interacciones laborales”.

Según indica el autor, se opina que el Clima Organizacional está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de la empresa, asimismo abarca el sentir y la manera de reaccionar de los trabajadores frente a las características de la organización. En la medida que los trabajadores adopten dicha percepción de la organización entonces se determinará el comportamiento del trabajador. Es así que las interacciones entre un trabajador y los miembros de su equipo de trabajo, que están reguladas por las políticas y normas institucionales.

Constituyen los factores responsables de gran parte de los problemas del Clima Organizacional, del éxito o fracaso de la empresa.

Goodstein Leonard D. Administration, (1999, p.442). *“El clima laboral problemático sólo ocurre en el contexto del ambiente organizacional en donde el trabajador interactúa con su jefe y compañeros de trabajo, quienes en definitiva son los que tienen también la posibilidad de promover el cambio en la conducta de ese trabajador”.*

Es decir, desde esta perspectiva la modificación de una conducta o relación problemática debe estructurarse en base al cambio ambiental y laboral de las situaciones en que comúnmente esa conducta ocurre. De tal modo no siempre se debe tomar a los problemas que se suscitan en la organización como algo negativo o malo, más bien éste hace que de alguna u otra forma se considera una debilidad, para luego buscar o definir el cambio de actitudes,

conductas, etc. En el trabajador. Entonces de esta forma el trabajador tendrá un cambio y también una percepción distinta de la organización.

(Mendez, 2003, p.151). Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo, de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

(Chang y Antonio, 2010, p.13). “son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo”. Sin embargo, ese acuerdo desaparece cuando se intenta abordar la naturaleza de esos atributos; el modo en que se combina y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional.

2.3.9.- Teorías del Clima Organizacional :

DE RENSIS LIKERT.-Los estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor.

Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban

más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraba interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Al obtener los resultados semejantes en otros estudios, Likert concluyo que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que antepoñían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otros investigadores

Los Likert propusieron los siguientes factores para el estudio del ambiente en las organizaciones:

- Flujo de comunicación.
- Práctica de toma de decisiones.
- Interés por las personas.
- Influencia en el departamento.
- Excelencia tecnológica.
- Motivación.

2.3.10.-Tipos del Clima Organizacional

Likert, citado por (Brunet, 1987, p.164). en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona

Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas se presenta un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

2.3.11.- Importancia del Clima Organizacional

Un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo. Si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo prestando la debida atención.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima y un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logros, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa.

2.3.12.- Dimensiones del Clima Organizacional

✓ RELACIONES INTERPERSONALES

“La dinámica del equipo en las actividades relacionadas con el trabajo, es importante que el líder centre su atención en otra área que está importante como la anterior y que, incluso, es más sensible, ya que la gestión ineficaz de la misma puede conducir a que surjan conflictos de tal magnitud en el equipo que puedan existir en el mismo.

Como hemos señalado antes, los equipos, están formados por personas y no siempre las relaciones que se establecen entre ellas se desarrollan de una forma armónica, de cooperación y armonía, sino que por una serie de razones (personalidades diferentes, presión del trabajo, intereses encontrados, etc.) degeneran en tensión, conflictos y enfrentamientos. Si el líder permite que el equipo se convierta en un “nido de avispas” (o. aun peor, en un “nido de víboras”) debe olvidarse de toda posibilidad de que produzca algo productivo y positivo”

Para lograr una gestión eficaz de las relaciones interpersonales, es fundamental que el líder se centre en cinco áreas muy concretas (Mapcal, 1998, p.143).

- Estimular la comunicación.
- Estimular la escucha activa.
- Gestionar la retroalimentación
- Controlar las reacciones personales negativas

Parasurmaran y otros (1985, 1992 p.4). indican que los servicios son diferentes de los productos y que las principales características de los servicios son: intangibilidad,

inseparabilidad, heterogeneidad y perfectibilidad, los cuales se explican a continuación: La intangibilidad de los servicios, significa, que algunos servicios no pueden ser tocados, probados o vistos antes de ser comprados (Binttner, 1994,p.21) y por ello, cuando los usuarios van a tomar una decisión, tienden a utilizar señales externas al servicio: precio, característica del personal, imagen de la firma, servicio de la empresa, tiempo de entrega, promociones; la intangibilidad hace que los usuarios tiendan a depender más de la comunicación boca a boca y prefieran las fuentes personales de información de líderes de opinión y de grupos de referencia porque son imparciales y creíbles la inseparabilidad, hace difícil distanciar al consumidor del proceso de producción y, por ello, las empresas de servicio intentan diferenciar entre la fachada y los servicios de la empresa (Parasuraman,1992,p.7). La fachada sirve como un vehículo de impresión de la dirección, mientras la parte de atrás es técnica y sirve para mantener apoyo a los empleados de servicios (Groaros, 1990, p.38). La fachada es la interacción entre el consumidor y el proveedor del servicio y se usa para proporcionar señales tangibles, necesarias por manejar las percepciones de los clientes. La parte de atrás se mantiene alejada del usuario, para proveer el apoyo eficiente a los empleados en la entrega del servicio. En esta fase se pueden cambiar las percepciones del consumidor manejando la apariencia y la conducta del empleado que atiende los clientes (Parasuraman, 1992, p. 31).

La heterogeneidad significa que la interacción entre el personal de servicios y el cliente produce incertidumbre y variabilidad, porque cada cliente es diferente en términos de su involucramiento en el proceso. Esto implica que cada proveedor de servicio puede diferir en estilo de comunicación, duración del servicio, tiempo de espera, imagen de la firma, lo cual se puede lograr entrenando al personal).

La perfectibilidad, significa que el servicio se produce en la presencia del consumidor y los empleados deben estar preparados para hacer cualquier ajuste con miras a satisfacer las necesidades del consumidor. Esta simultaneidad de la producción y el consumo en el servicio, conllevan a que las empresas de servicio no pueden tener inventario (Lovelock, 1988, p.5). Como resultado, en algunos casos donde la demanda excede la habilidad de proporcionar el producto o servicio, esta demanda pueden variar las percepciones del consumidor manejando el suministro y la demanda

2.3.13.- Gestion de Recursos Humanos

El Capital Intelectual hace referencia al saber individual o colectivo que produce valor dentro de una organización. Se considera como la principal fuente de riqueza de los profesionales y las organizaciones en la sociedad del conocimiento. Es llamado también, el conjunto de activos intangibles de una empresa que, pese a no estar reflejados en los estados financieros, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro. En la nueva era, la riqueza es producto del conocimiento. Éste y la información se han convertido en las nuevas materias primas fundamentales de la economía para generar bienes y servicios de calidad. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.14.- El Concepto del Capital Intelectual

Se ha revalorado en los últimos años en el mundo empresarial, y ha sido definido como el conjunto de aportaciones no materiales que constituyen el principal activo de las organizaciones del tercer milenio.

2.3.15.- Gestión de la Información

La información se define como un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, cuyo propósito es reducir la incertidumbre, incrementar el conocimiento acerca de algo en particular. Actualmente, la información se considera un recurso que es preciso gestionar eficazmente, tal como los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos. La información como un soporte de transmisión de conocimientos es hoy en día, en algo vital para el ser humano y su actividad empresarial. La Gestión de la información es un proceso que incluye tareas como recolección, manipulación, tratamiento, depuración, conservación, acceso de la información adquirida por una organización a través de diferentes fuentes y que además monitorea el acceso y los derechos de los usuarios finales sobre la misma a fin de apoyar a los directivos en la toma de decisiones. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.16.- Utilización de las tecnologías de Información Las plataformas digitales, especialmente la Internet, aunadas con las redes sociales, el desarrollo de sitios web y entornos virtuales vienen a fortalecer los procesos productivos (productos, servicios, conocimiento). Son además, herramientas esenciales para el proceso de transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito y para el intercambio de conocimiento. Las plataformas digitales han jugado un papel fundamental en los procesos de gestión del conocimiento, han permitido desarrollar los espacios para la interacción entre las personas – en cualquier parte del planeta -, también el espacio digital se ha transformado en el espacio de producción, es aquí donde al intercambiarse conocimiento e información se desarrollan los nuevos productos de conocimiento que los clientes demandan. Fuente: **Glosario de términos:** [aprenda en línea.udea.edu.co](http://aprenda.en.linea.udea.edu.co)

2.3.17.-El Capital Humano

se define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La noción de capital expresa la idea de un depósito inmaterial imputado a una persona que puede ser acumulado, usarse.

2.3.18. Clima Institucional : Clima institucional es el ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de los miembros de la escuela. Este ambiente incluye aspectos tales como el trato entre los miembros, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión.

2.3.19.- Conocimientos: conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

2.3.20.- Formación: En un contexto militar, una formación es una reunión ordenada de una tropa, barcos de guerra o aviones. Suele identificarse con una fila o una línea ordenada. Por ejemplo: 'Nos dijeron que nos pusiéramos en formación'. Formación proviene de la palabra latina formatio. Se trata de un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación también se refiere a la forma como aspecto o características externas ("Es un animal de excelente formación") y a la acumulación de piedras o minerales que comparten ciertos rasgos en su geología.

2.3.21.-Especialización: Especialización es la acción y efecto de especializar (cultivar con especialidad una rama de una ciencia o un arte, limitar algo a un uso determinado). El concepto está vinculado a términos como especial o especialidad. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.22.-Motivación: La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como "movido") y motio (que significa "movimiento"). A juzgar por el sentido que se le atribuye al concepto desde el campo de la psicología y de la filosofía,

una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas. Fuente: **www.eumed.net.motivacion**

2.3.23.- Tecnología: Está compuesta por dos palabras griegas que son tekne que significa técnica, arte y logia que da una traducción de destreza, es decir, que es la técnica o destreza de algo o sobre algo, desde épocas pasadas los seres humanos han buscado y encontrado una variedad de conocimientos que les han dado la experiencia que los ha llevado a mejorar su vida. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.24.- La Tecnología: Es el conjunto de conocimientos con las que el hombre desarrolla un mejor entorno, más saludable, agradable y Sobre todo cómodo para la optimización de la vida. La tecnología

Combina la técnica de mejoramiento de un espacio con las distintas Revoluciones que se han suscitado en los últimos siglos,

Específicamente hablando de la revolución industrial, en ella, se marcó Un antes y un después en la tecnología, el trabajo a mano paso a ser un

Trabajo en serie producido por una máquina a base de vapor con la que Se movía algún tipo de herramienta y correa de transporte en él, Desarrollando así una materia prima en mayor cantidad, mejor presupuesto y de excelente calidad. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.25.- Participación: Del latín participatio, participación es la acción y efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar).

El término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de un país o región.

2.3.-26.- Eficiencia : La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *eficiencia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser Equiparado con el de fortaleza o el de acción.

2.3.27.- Eficacia : Del latín *eficacia*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos DISPONIBLES Y TIEMPO).

2.3.28.- Economía: La economía puede enmarcarse dentro del grupo de ciencias sociales ya que se dedica al estudio de los procedimientos productivos y de intercambio, y al análisis del consumo de bienes (productos) y servicios. El vocablo proviene del griego y significa “administración de una casa o familia”. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.29.- Desempeño: Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

2.3.30.-Competividad: A competitividad [de calidad y de precios] se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los

consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas, si no existen deficiencias de mercado que lo impidan. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.31.- Sistema de Comunicación: Para ser transmitido un mensaje, se requiere de un sistema de comunicación que permita que la información sea transferida, a través del espacio y el tiempo, desde un punto llamado fuente hasta otro punto de destino, mediante un cable como en el caso de un teléfono o por ondas como en el caso de las radios. Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.3.32.-Servicio al Usuario: Concepto: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

2.3.33.- Efectividad: La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, si es efectivo, eficaz y eficiente.

2.3.34.-Liderazgo: La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

2.3.35.- Aspectos Físicos : El aspecto o apariencia física es una cuestión muy valorada en la sociedad actual, debido a la existencia de cánones de belleza estereotipados que suelen dejar afuera a gran parte

de la población, una situación que desencadena presiones, conflictos internos y desórdenes psicológicos.

2.3.36.- Aspectos Psicológicos: Referido a la disciplina que investiga sobre los procesos mentales de personas y animales. La palabra proviene del griego: psico- (actividad mental o alma) y -logía (estudio). Esta disciplina analiza las tres dimensiones de los mencionados procesos: cognitiva, afectiva y conductual.

2.3.37.- Actitud : La Real Academia Española menciona tres definiciones de la palabra **actitud**, un término que proviene del latín *actitudo*. De acuerdo a la **RAE**, la actitud es el **estado del ánimo que se expresa de una cierta manera** (como una actitud conciliadora). Las otras dos definiciones hacen referencia a la **postura**: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica) o de un animal (cuando logra concertar atención por alguna cuestión). Fuente: RAE

2.3.38.-Habilidad: Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. ... A este tipo de habilidades físicas, generalmente, se las denomina destrezas.

2.3.39.- Aptitud: Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros. La palabra **aptitud** proviene del latín *aptus* que significa “capaz para”.

Fuente: **Glosario de términos: aprenda en línea.udea.edu.co**

2.4.-Sistema de Hipotesis

2.4.1.- Hipótesis General

El Capital Humano influye de manera directa en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014

2.4.2.- Hipótesis Específicos

- H₁.** El capital humano influye directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.
- H₂.** La gestión de calidad influye directamente en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.
- H₃.** **Los** modelos de desarrollo del capital humano influyen significativamente en la gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco.

- Sistema de Variables

- **Variable Independiente**
- **El capital humano en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco,**

El Capital Humano, entendido como el desarrollo de conjunto de aptitudes, conocimientos, habilidades, actitudes es decir sus competencias y capacidades frente al entorno socio laboral que el ser humano desarrollo, adquiere por acumulación de experiencias.

- **Variable Dependiente .- Gestión de Calidad de los**

**Servicios Administrativos en la Escuela de
Post Grado en la Universidad de Huanuco.**

Gestión de Calidad: Desarrollo de un conjunto de tareas, acciones, actividades de manera continua dentro de las organizaciones, instituciones, empresas, inclusive el hogar, es decir es el proceso de indagar de diligenciar en el entorno y extorno social, que deben ser evaluadas mediante indicadores de eficiencia y eficacia.

- **Variable Interveniente .- Clima Instutucional**
- Clima Institucional: Entendido como el equilibrio físico y psicológico de la organización, es decir el ambiente generado desarrollado, existente en una organización, en este caso la Escuela de Pos grado de la Universidad de Huánuco, esto dado por sus integrantes a partir de factores internos como las vivencias diarias dada por el afecto, las conductas, las creencias, la cultura y la infraestructura y tecnologías y otros factores externos.

2.5. CUADRO DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>El capital humano en la escuela de Post grado en la Universidad de Huánuco.</p>	<p>Conocimientos Formación. Especialización. Motivación Tecnología Participación</p>	<p>Grado de Conocimientos en el área de desempeño. Nivel de formación en el área de desempeño. Nivel de Especialización en el área profesional Grado de motivación en el ejercicio de funciones. Nivel de frecuencia en el uso de tecnologías Nivel de Participación en diferentes actividades de desarrollo personal y profesional.</p>	<p>CUESTIONARIO</p>
<p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de Post grado en la Universidad de Huánuco.</p>	<p>Eficiencia Eficacia Economía. Desempeño. Competitividad. Sistema de Comunicación. Servicios a usuario. Efectividad. Liderazgo.</p>	<p>Nivel de Eficiencia en el Servicio académico. Nivel de Eficacia del Servicio académico Nivel de calidad de Economía en el Servicio. Nivel de Desempeño. Grado de competitividad. Nivel de Calidad de los Sistema de Comunicación. Nivel de calidad de Servicio al usuario. Nivel de efectividad de servicios a nivel de pos grado. Nivel de Liderazgo en la gestión de la Escuela de Pos Grado</p>	<p>CUESTIONARIO</p>
<p>V. INTERVINIENTE</p> <p>CLIMA INSTITUCIONAL</p>	<p>Aspectos Físicos</p> <p>Aspectos Psicológicos</p>	<p>Nivel Calidad de infraestructura en la Escuela de Post Grado Nivel Calidad de Tecnologías de la Información y Comunicación. Nivel de calidad de equipos y materiales académicos. Nivel de Calidez en los servicios en la Escuela de Pos Grado Niveles de afecto en el servicio. Nivel de desarrollo de actitudes labórale.</p>	<p>CUESTIONARIO</p>

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo de investigación:

Nel Quezada Lucio, nos plantea el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa conduce o funciona en el presente, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y sus características fundamenta es de presentarnos una interpretación correcta.

(Quesada, 2014, p.26)

Es decir la investigación describe nuevas teorías, fundamentos teóricos de igual modo, las características de las variables y relaciona las mismas a través de las tendencias del desarrollo del capital humano frente a la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post grado en la Universidad de Huánuco, las mismas que a través de la propuesta se resolverá problemas sociales fundamentalmente.

El mismo autor en la p.28. por su objeto de estudio es investigación es aplicada.

3.1.2.- Alcance Nivel de Investigación

Para Roberto Hernandez Sampieri y Carlos Fernandez Collado y Pilar Baptista Lucio (2006).p.102. Metodología de la Investigación. Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los

conceptos o las variables a las que se refieren y la investigación a realizar es descriptiva que tiene como propósito que con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos: esto es detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis (Danhke, 1989).

Para Roberto Hernandez Sampieri y Carlos Fernandez Collado y Pilar Baptista Lucio (2006.p.108.) Metodología de la Investigación.

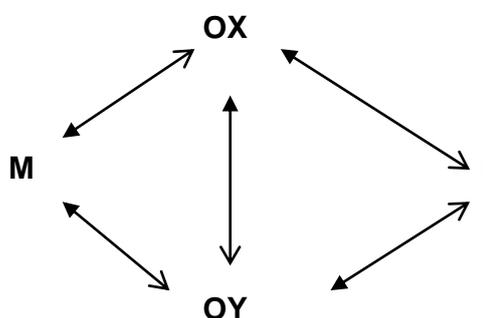
La presente investigación también se caracteriza por ser explicativo, el propósito es: los estudios explicativos van mas alla de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar porque ocurren un fenómeno y en que condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o mas variables. El caso de la presente investigación es que se ha medido datos sobre las variables de investigación, dimensiones o componentes del Capital Humano y la Gestión de Calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco.

El método empleado es el hipotético-deductivo se ha tomado como procedimiento que me ha permitido realizar la observación de las variables de investigación, generar la hipótesis para explicar

dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis lo comprueba lo cual me permitió una reflexión racional comparada con la con la observación de la realidad.

3.1.3.- Diseño

Quesada, (2014, p.42). indica la secuencia de los pasos a seguir, permite al investigador precisar los detalles de la tarea de investigación y establecer las estrategias a seguir para obtener resultados positivos Por tanto la estructura esquemática es la siguiente:



M: Muestra.

O: Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

X, Y: Representan las variables de investigación.

El presente trabajo de investigación presenta un diseño causal. Porque en alguna medida, a través de las estimaciones que vierten los informantes se expondrán las características de la realidad del desarrollo del capital humano frente a la gestión de calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, la investigación como característica principal será de nivel explicativo porque en gran medida, a

través de las estimaciones que se obtendrán información en relación a las características de las variables. En una realidad concreta. Este método se aplicara en su modalidad de Surveys (encuestas-cuestionarios).

3.2.- Población y muestra

a) Población:

La población de la investigación está conformada por 354 entre ellos directivos docentes administrativos y estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, como se presenta en el cuadro siguiente :

CUADRO N° 01

POBLACION

DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESTRUCTURA	SUB TOTAL
DIRECTIVOS	04
DOCENTES	25
ADMINISTRATIVOS	05
PROMEDIO ESTIMADO DE ESTUDIANTES DE LA EPG DE LA UDH	320
TOTAL	354

FUENTE: SECRETARIA DE LA EPG DE LA UDH
ELABORCION: Propia

b) Muestra:

En este caso se trata de una población finita, por lo tanto por conveniencia y por ser factible la muestra es poblacional.

Hernandez y otros,(2006 p. 265). Las muestras no probabilistas, pueden también llamarse muestras dirigidas, pues la elección de sujetos u objetos de estudio depende del criterio del investigador.

En este caso por decisión propia, por accesibilidad se eligió el muestreo no probabilístico. Por ser finita y decisión propia, cuya fórmula es la siguiente: $N= n$

El muestreo no probabilístico se caracteriza por no hacer uso de la teoría de las probabilidades, se caracteriza porque el investigador toma la decisión en el caso por conveniencia he elegido el muestreo no probabilístico, por no tener acceso a la información. En cuanto al criterio de selección Sera sin exclusión (Nel Quesada 2015, p.95)

CUADRO N° 02

MUESTRA

DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE POST GRADODE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESTRUCTURA	SUB TOTAL
DIRECTIVOS	04
DOCENTES	25
ADMINISTRATIVOS	05
PROMEDIO ESTIMADO DE ESTUDIANTES DE LA EPG DE LA UDH	320
TOTAL	354

FUENTE: SECRETARIA DE LA EPG DE LA UDH
ELABORCION: Propia

Delimitación geográfico-oral y temática

Geográficamente se ubica en la región Huánuco, en la capital de la provincia de Huánuco, y corresponde a la Universidad de Huánuco.

En el espacio temporal; la investigación fue el año 2014.

La temática viene a ser el capital humano y la calidad de servicios

3.3.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Revisión documental.- Para obtener datos se utilizó las normas, libros, reglamentos, directivas, de la Escuela de Pos grado de la Universidad de Huánuco.

- Entrevistas. - Esta técnica se aplicó para obtener datos de parte de funcionarios y directivos, usuarios de la Universidad de Huánuco, específicamente de la Escuela de Post Grado.

- Encuestas.- Se aplicó los cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de parte de los funcionarios y trabajadores de la Escuela de Pos Grado de la Universidad de Huánuco.

3.4.- . Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos se presentan en cuadros de contingencias de acuerdo a los indicadores de las variables, luego se calculó la estimación porcentual para interpretar los resultados.

Para el análisis inferencial, se utilizó el coeficiente de correlación de Karl Pearson. La prueba de hipótesis se realizó a través de balance de logros y déficits

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Relatos y Descripción De la Realidad Observada

Cuadro N° 01:

Grado de Conocimientos en el área de desempeño.

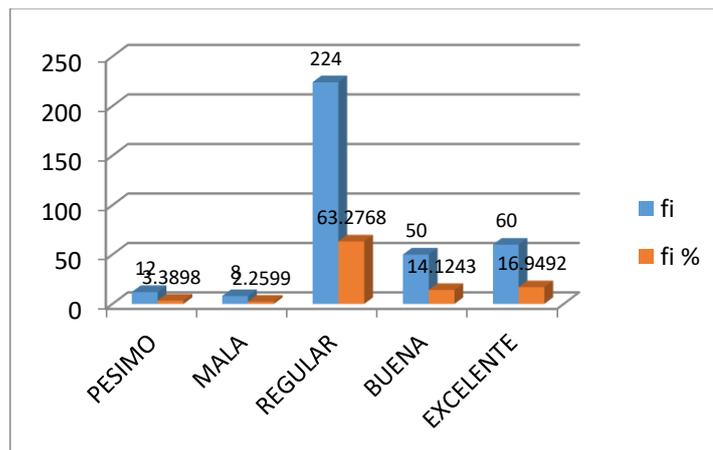
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	12	3.3898
MALA	8	2.2599
REGULAR	224	63.2768
BUENA	50	14.1243
EXCELENTE	60	16.9492
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 01:

Grado de Conocimientos en el área de desempeño.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de formación de la gestión del conocimiento del capital humano en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco se encuentra en un nivel aceptable, como se observa más del 63% califican en escalas superiores.

Cuadro N° 02:

Nivel de formación en el área de desempeño.

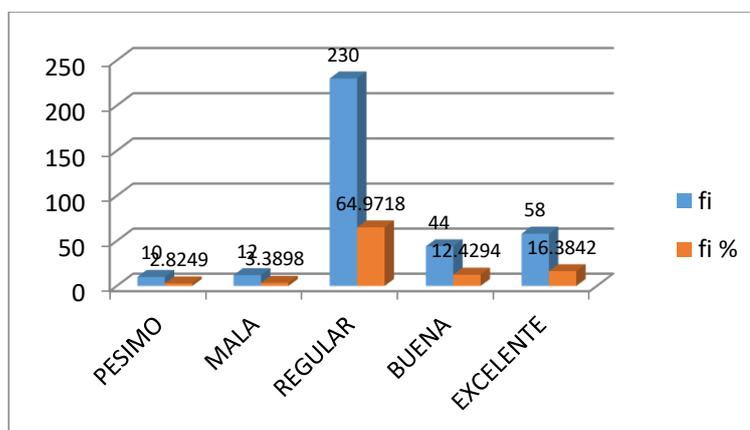
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	10	2.8249
MALA	12	3.3898
REGULAR	230	64.9718
BUENA	44	12.4294
EXCELENTE	58	16.3842
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 02:

Nivel de formación en el área de desempeño.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El nivel de formación en el área de desempeño en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco son calificadas en escalas superiores a lo normal al 64,9%.por lo tanto este indicador es muy recomendable.

Cuadro N° 03

Nivel de Especialización en el área profesional

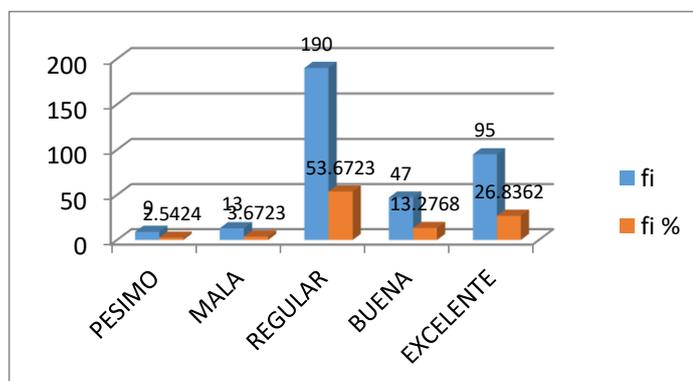
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	9	2.5424
MALA	13	3.6723
REGULAR	190	53.6723
BUENA	47	13.2768
EXCELENTE	95	26.8362
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 03:

Nivel de Especialización en el área profesional



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de especialización en el área profesional, fueron calificados en más del 93% de la escala regular en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco por tanto las condiciones del rubro son muy aceptables.

Cuadro N° 04

Grado de motivación en el ejercicio de funciones.

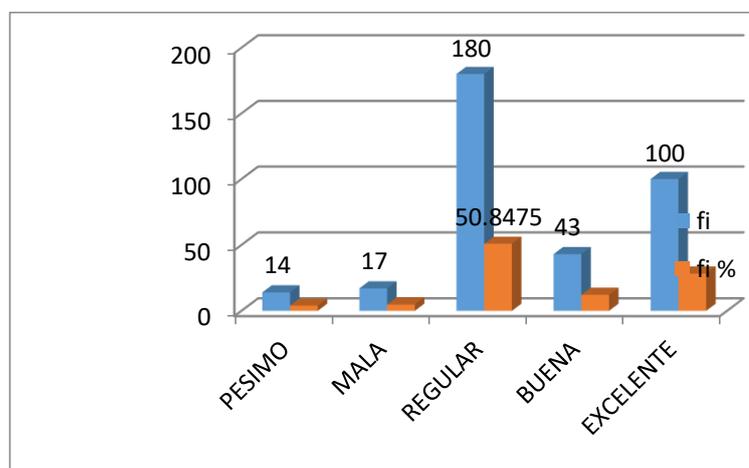
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	14	3.9548
MALA	17	4.8023
REGULAR	180	50.8475
BUENA	43	12.1469
EXCELENTE	100	28.2486
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 04:

Grado de motivación en el ejercicio de funciones.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el Grado de motivación en el ejercicio de funciones. Fueron calificados en más del 91.22% de la escala regular en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco por tanto las condiciones del rubro son muy justificables.

Cuadro N° 05:

Nivel de frecuencia en el uso de tecnologías

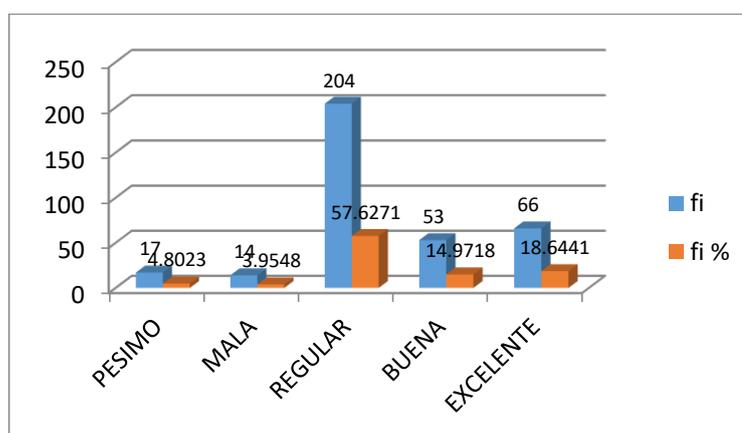
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	17	4.8023
MALA	14	3.9548
REGULAR	204	57.6271
BUENA	53	14.9718
EXCELENTE	66	18.6441
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 05:

Nivel de frecuencia en el uso de tecnologías



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de frecuencia del uso de tecnología del capital humano en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, de acuerdo a l nivel de escala de indicadores se observa que en un 91.23% se encuentra en un nivel aceptable.

Cuadro N° 06:

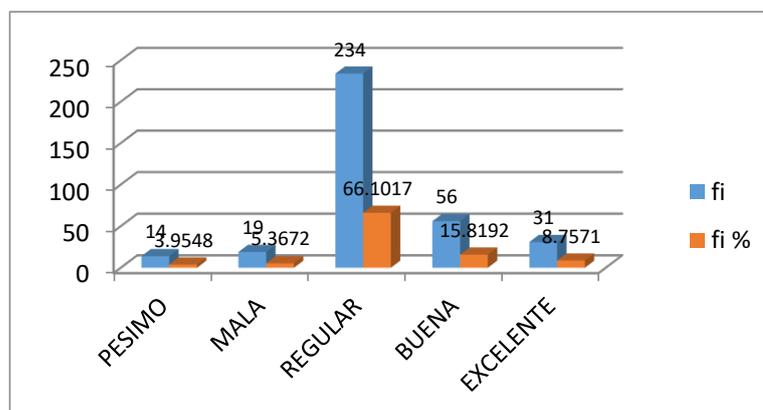
Nivel de Participación en diferentes actividades de desarrollo personal y profesional

ESCALA VALORATIVA	Fi	fi %
PESIMO	14	3.9548
MALA	19	5.3672
REGULAR	234	66.1017
BUENA	56	15.8192
EXCELENTE	31	8.7571
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Grafico N° 06:

Nivel de Participación en diferentes actividades de desarrollo personal y profesional



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de participación en actividades en diferentes actividades de desarrollo personal y profesional del capital humano en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 90.66% se encuentra en un nivel aceptable.

Cuadro N° 07

Evaluación del Capital Humano.

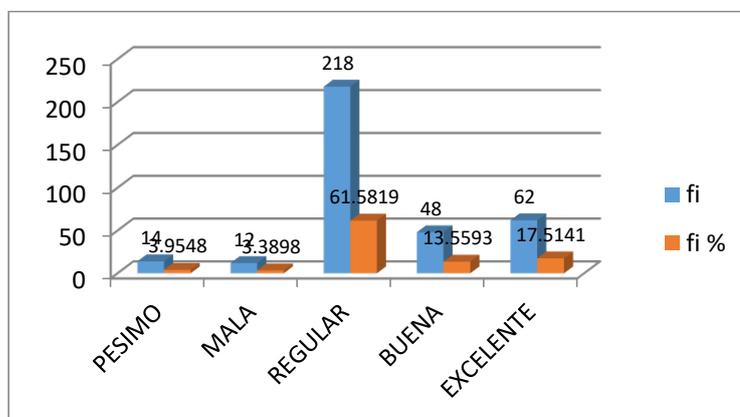
ESCALA VALORATIVA	fi	fi %
PESIMO	14	3.9548
MALA	12	3.3898
REGULAR	218	61.5819
BUENA	48	13.5593
EXCELENTE	62	17.5141
TOTAL	354	100

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

Grafico N° 07

Evaluación del Capital Humano.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que todas las variables evaluación del capital humano en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 92.64% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a la escala valorativa de los indicadores.

Resultados de la encuesta aplicada de la elaboración de una investigación científica dirigida a los servidores y funcionarios para evaluar el comportamiento de LA GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO.

Cuadro N° 08

Nivel de Eficiencia en el Servicio académico.

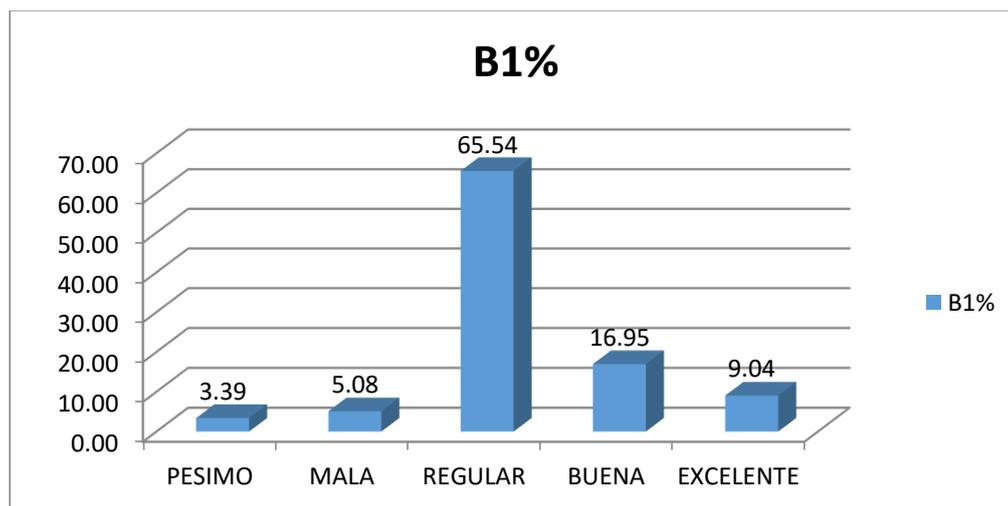
.ESCALA	B1	B1%
PESIMO	12	3.39
MALA	18	5.08
REGULAR	232	65.54
BUENA	60	16.95
EXCELENTE	32	9.04
-	354	100.00

Fuente: encuesta aplica

Elaboración: propia

Grafica N° 08

Nivel de Eficiencia en el Servicio académico.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de eficiencia en el servicio académico de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco se observa que en un 91.53% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a la escala valorativa de los indicadores.

Cuadro N° 09

Nivel de Eficacia del Servicio Académico.

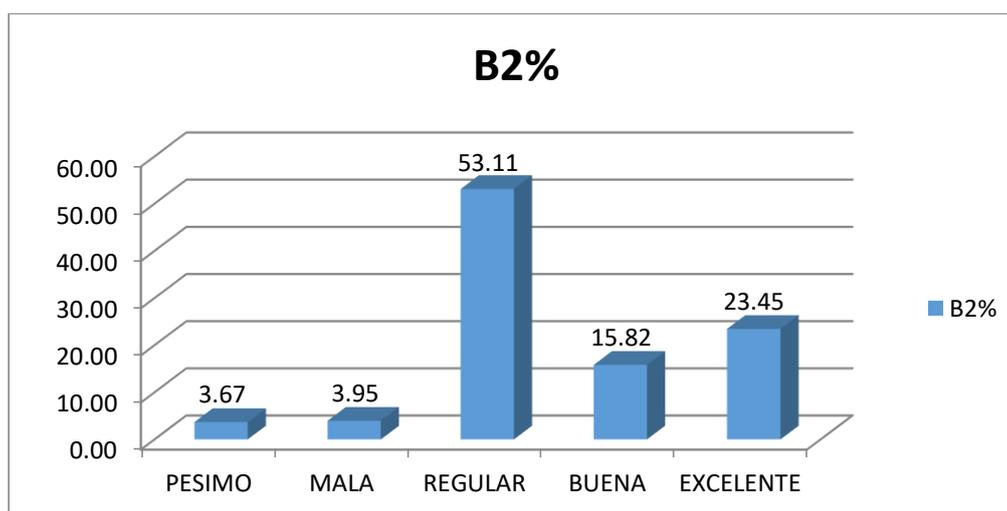
ESCALA	B2	B2%
PESIMO	13	3.67
MALA	14	3.95
REGULAR	188	53.11
BUENA	56	15.82
EXCELENTE	83	23.45
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia.

Grafico N° 09

Nivel de Eficacia del Servicio académico.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de eficacia en el servicio académico de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco se observa que en un 92.38% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a la escala valorativa de los indicadores.

Cuadro N° 10

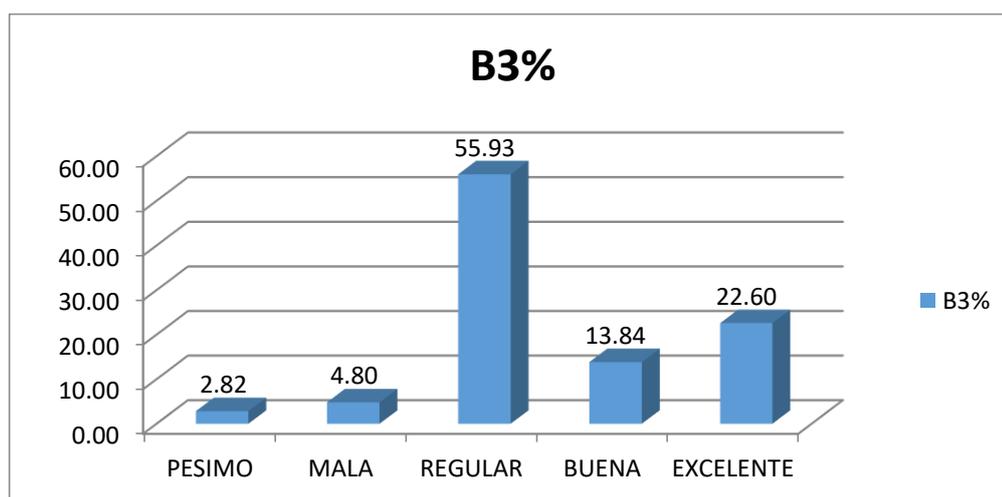
Nivel de calidad de Economía en el Servicio.

ESCALA	B3	B3%
PESIMO	10	2.82
MALA	17	4.80
REGULAR	198	55.93
BUENA	49	13.84
EXCELENTE	80	22.60
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Grafico N° 10

Nivel de calidad de Economía en el Servicio.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de economía en el servicio de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 92.37% se encuentra en un nivel aceptable se encuentra en un nivel aceptable.

Cuadro N° 11

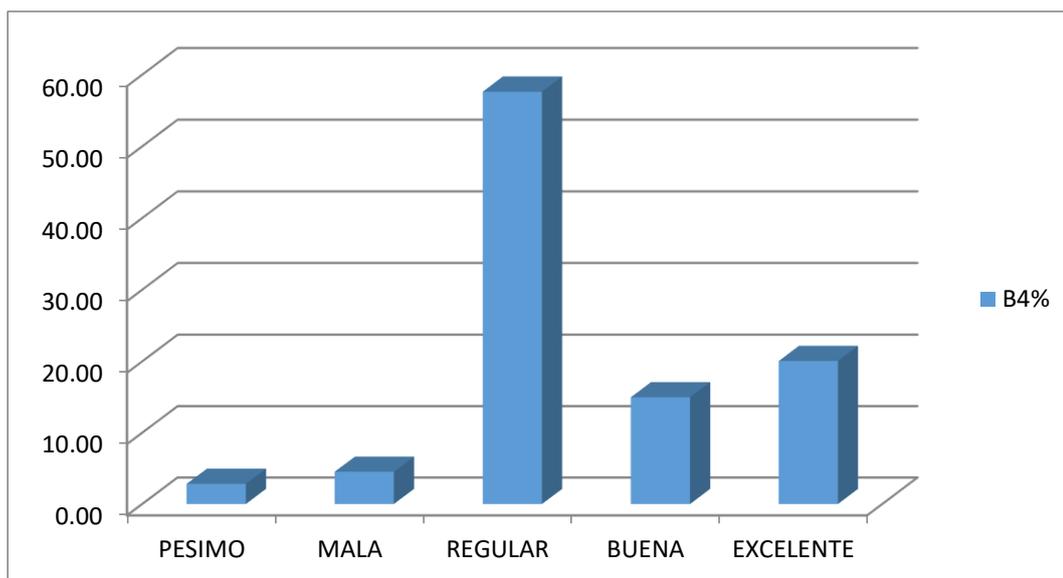
Nivel de Desempeño.

ESCALA	B4	B4%
PESIMO	10	2.82
MALA	16	4.52
REGULAR	204	57.63
BUENA	53	14.97
EXCELENTE	71	20.06
	354	100.00

Fuente: encuesta aplica
Elaboración: propia

Grafico N° 11

Nivel de Desempeño.



Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

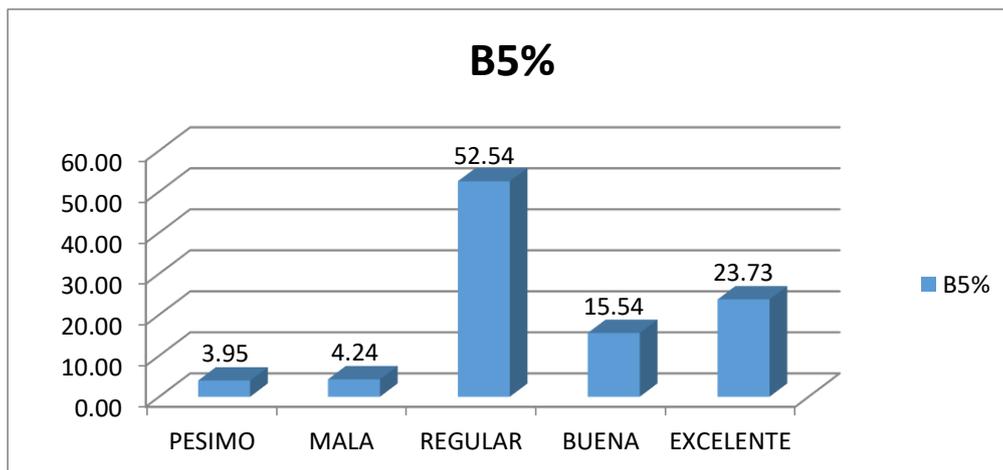
En términos generales podemos señalar que el nivel de desempeño de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 92.66% se encuentra en un nivel aceptable.

Cuadro N° 12
Grado de Competitividad

ESCALA	B5	B5%
PESIMO	14	3.95
MALA	15	4.24
REGULAR	186	52.54
BUENA	55	15.54
EXCELENTE	84	23.73
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Grafico N° 12
Grado de competitividad.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el grado de competitividad de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que

en un 91.81% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala valorativa del cuadro de los indicadores.

Cuadro N° 13

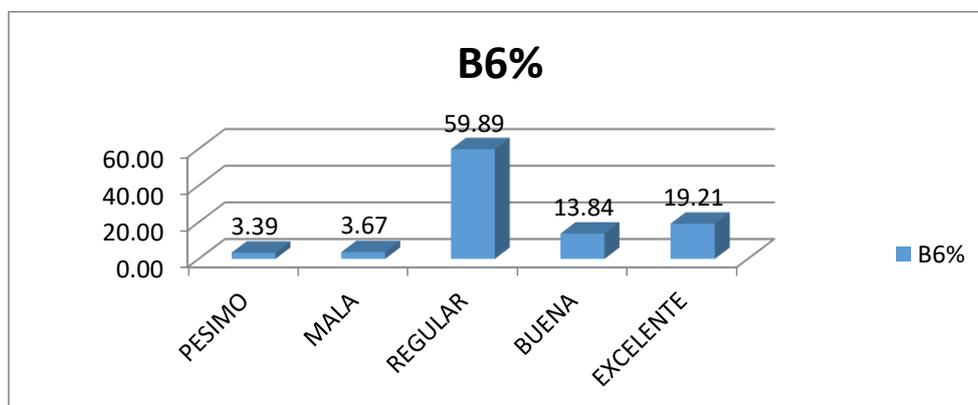
Nivel de Calidad de los Sistema de Comunicación.

ESCALA	B6	B6%
PESIMO	12	3.39
MALA	13	3.67
REGULAR	212	59.89
BUENA	49	13.84
EXCELENTE	68	19.21
	354	100.00

Fuente: encuesta aplica

Elaboración: propia

Grafico N° 13 Nivel de Calidad de los Sistemas de Comunicación



Encuesta: aplicada

Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de los sistemas de comunicación de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad

de Huánuco, se observa que en un 92.94% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala valorativa del cuadro de los indicadores.

Cuadro N° 14

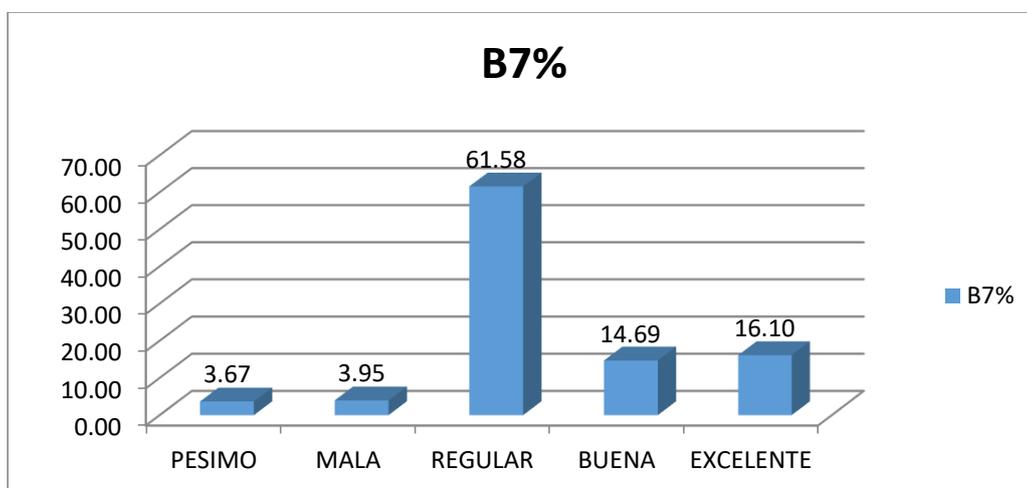
Nivel de calidad de Servicio al usuario.

ESCALA	B7	B7%
PESIMO	13	3.67
MALA	14	3.95
REGULAR	218	61.58
BUENA	52	14.69
EXCELENTE	57	16.10
	354	100.00

Fuente: encuesta aplica
Elaboración: propia

Grafico N° 14

Nivel de calidad de Servicio al usuario.



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad del servicio al usuario de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 92.37% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala valorativa del cuadro de los indicadores.

Cuadro N° 15

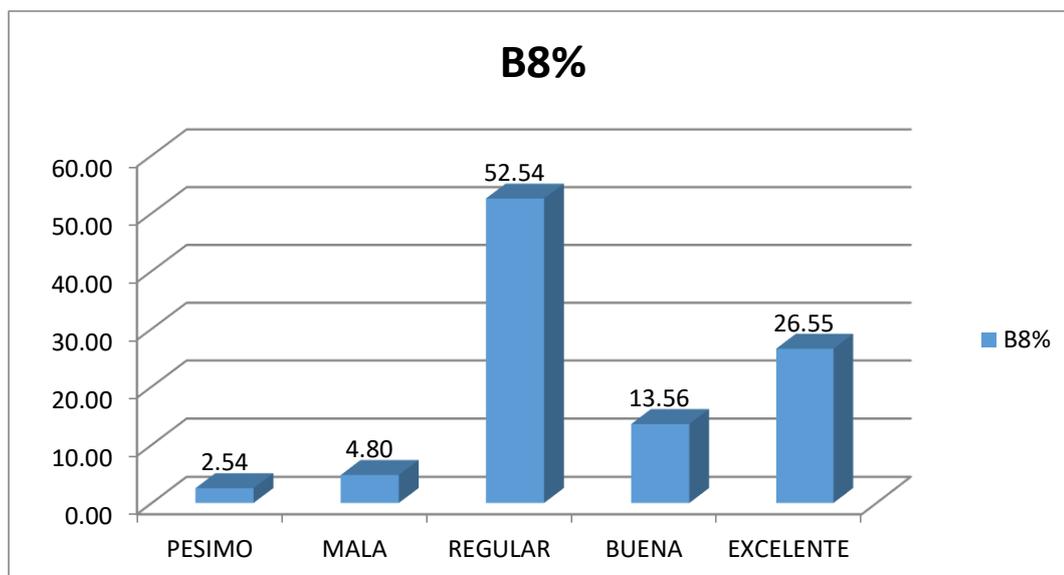
Nivel de efectividad de servicios a nivel de post grado.

ESCALA	B8	B8%
PESIMO	9	2.54
MALA	17	4.80
REGULAR	186	52.54
BUENA	48	13.56
EXCELENTE	94	26.55
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Gráfico N° 15

Nivel de efectividad de servicios a nivel de pos grado.



Fuente: encuesta aplicada Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de efectividad de servicios a nivel de pos grado de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco se observa que en un 92.65% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala valorativa del cuadro de los indicadores.

Cuadro N° 16

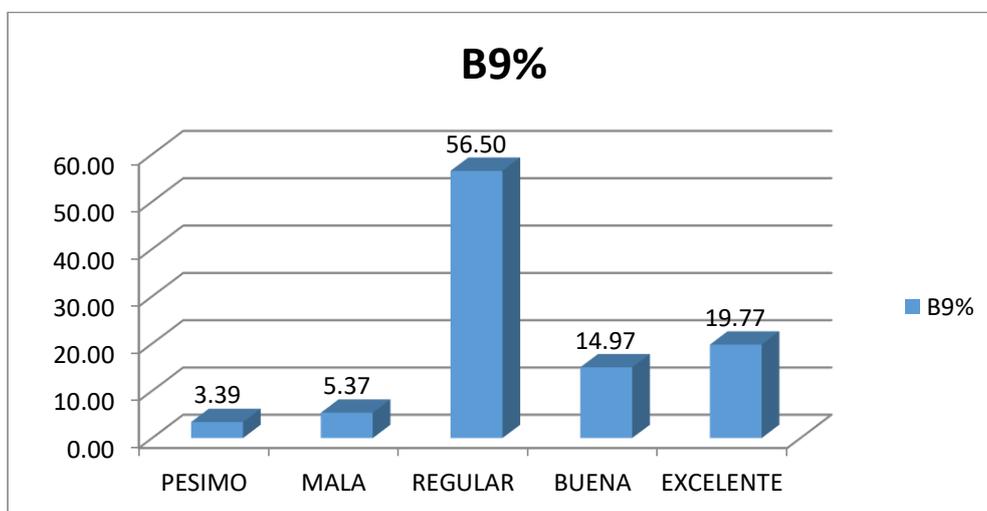
Nivel de Liderazgo en la gestión de la Escuela de Post Grado

ESCALA	B9	B9%
PESIMO	12	3.39
MALA	19	5.37
REGULAR	200	56.50
BUENA	53	14.97
EXCELENTE	70	19.77
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Grafico N° 16

Nivel de Liderazgo en la gestión de la Escuela de Post Grado



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que el nivel de calidad de liderazgo en la gestión de la escuela de pos grado de la universidad de Huánuco, se observa que en un 91.24% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala valorativa del cuadro de los indicadores.

Cuadro N° 17

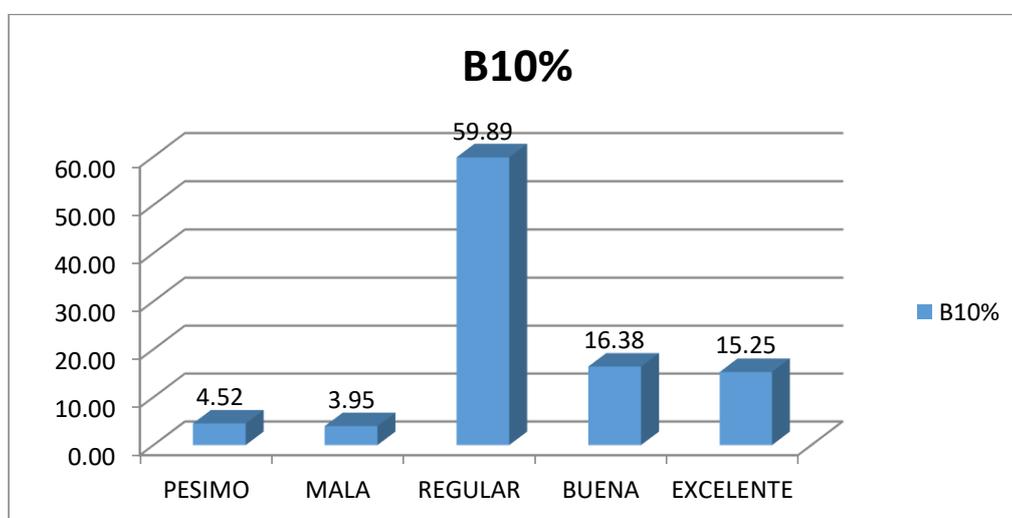
Evaluación de la Gestión de Calidad en la Escuela de Post Grado

ESCALA	B10	B10%
PESIMO	16	4.52
MALA	14	3.95
REGULAR	212	59.89
BUENA	58	16.38
EXCELENTE	54	15.25
	354	100.00

Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

Grafico N° 17

Evaluación de la Gestión de Calidad en la Escuela de Post Grado



Fuente: encuesta aplicada
Elaboración: propia

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

En términos generales podemos señalar que toda la variable de la gestión de calidad en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco se observa que en un 91.52% se encuentra en un nivel aceptable de acuerdo a lo que nos indica la escala superior del cuadro de los indicadores.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1.-En que consiste la solución del problema

Las teorías, las nuevas tendencias planteadas, la academia, la investigación presente permiten solucionar el problema motivo de investigación, bajo diferentes enfoques, así el Dr. Luis Piscoya Hermoza en su libro titulado Ranking Universitario en el Perú, bajo rigor científico que lo caracteriza evaluó la terrible realidad que padecen las Universidades en nuestro país de acuerdo al contexto Internacional y Latinoamérica, en realidad fue una revelación científica del estado de las Universidades de nuestro país, determinando las condiciones que genera particularidades y arroja como resultado, en cuanto a producción científica ninguna Universidad excepto la Cayetano Heredia estaría en ventaja, aquí destacamos el concepto de pertinencia pero también de aplicabilidad a una realidad concreta, Piscoya dice: *“Tanto los teóricos de Shangai como de Londres no están interesados en el criterio de pertinencia, como lo hemos señalado antes. Parecen suponer que la excelencia es suficiente en el mundo globalizado en la que no es necesario que las instituciones universitarias orienten la creatividad de sus investigadores a la solución de problemas nacionales”*. Plantea finalmente por otro lado, esta aplicación sea operativa partiendo del constructo calidad que considera entre otros, tres dimensiones tales como producción académica, número de doctores y docentes con publicación internacional.

Se analiza la propuesta de las Universidades a las necesidades del país (Mclauchian, 1994, p.9). indicando que las Universidades peruanas, tanto de

carácter público y privado, tienen la misma problemática, en cuanto al desarrollo del Capital Humano y la calidad de servicios administrativos, esto es a través de los diferentes ránquines que presenta a nivel nacional, e internacional uno de ellos es de las Universidades del Perú, presentó el Dr. Luis PISCOYA HERMOSA, pese a que en los últimos 10 años las Universidades públicas han incrementado significativamente su presupuesto sin que se aprecien mejoras en ellas, informe presentado en su libro: Ranking Universitario en el Perú. (Piscoya, p.11)

5.2.- Sustentación consistente y coherente de su propuesta

A nivel global, se identifican reformas. La primera en el siglo XIX que fue de tipo liberal y crea las facultades y escuelas profesionales que ahora conocemos. La segunda, la reforma de Córdova, que crea la universidad con cogobierno. Ambas han fracasado en el caso peruano, pues la liberal del siglo XIX fue liquidada por la reforma de Córdova, y esta última, actualmente encarnada en las universidades públicas, está liquidada por la expansión de la universidad privada. A este último movimiento se llamó la revolución silenciosa, que es la multiplicación de las universidades privadas con o sin fines de lucro.

Por otro lado, Dávila del Valle Ingunza 2014, La Generación del Capital Humano por la Universidad Complutense de Madrid (España) investigación denominada “La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales” Concluye: la importancia estratégica de la formación de personal como factor generador de

capital humano, que conlleva ventajas competitivas sostenibles en el tiempo que suponen la obtención de mejores resultados empresariales.

Bowles, Samuel y Gintis, Herbert, en la Revista de Economía Crítica, Nº18, segundo semestre 2014, ISSN 2013-5254, en su investigación: "El problema de la teoría del Capital Humano: una crítica marxista", plantea y concluye desde hace mucho tiempo, los economistas neoclásicos han considerado el trabajo como una mercancía. Han introducido el trabajo y el trabajador en su entramado analítico suponiendo que el intercambio trabajo-salario es idéntico a otros intercambios. Debido a que el sistema capitalista parece despojar al proceso social de trabajar de sus características (que no están relacionadas con el intercambio), los teóricos neoclásicos pudieron contentarse durante mucho tiempo con la interpretación del trabajo como una simple mercancía. Y con el aumento constante de los niveles de recursos dedicados a la preparación del trabajo, en forma de crianza de los niños, educación, salud y formación, la tendencia a considerar al trabajador de forma más precisa como un bien de capital parece, al menos retrospectivamente, que ha sido casi inevitable. La teoría del capital humano permite hacer unas profundizaciones fundamentales que no existían en versiones anteriores de la teoría neoclásica. Vuelve a la tradición ricardiana y marxista y la amplía al considerar el trabajo como un medio de producción

producido, cuyas características dependen de la configuración total de las fuerzas económicas.

Villalobos Monroy, Guadalupe; Pedroza Flores, René, en la revista científica indexada: Tiempo de Educar, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre, 2009, pp. 273-306: Universidad Autónoma del Estado de México: Toluca, México Tiempo de Educar ISSN: 1665-0824. Plantea el tema: PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO ACERCA DE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO. Concluye que la teoría del capital humano desde sus inicios en la posguerra hasta estudios recientes, centrando el análisis en el papel de la educación en la formación del capital humano y en la relación entre capital humano y el desarrollo.

José Enrique Luna Correa; En la tesis Influencia del Capital Humano para la Competitividad de las PYMES en el sector Manufacturero de CELAYA GUANAJUATO: La presente disertación doctoral establece como eje central de investigación la competitividad de las PYMES en el sector manufacturero, utilizando como parte medular la creatividad del capital humano, se eligió la teoría de motivación de David McClelland,

En Huánuco, García Céspedes, Juan en su tesis "Gestión académica del Instituto Superior Tecnológico Aparicio Pomares de Huánuco periodo 1995 - 2002", desarrollado en el año 2003 concluye que los documentos de gestión proyecto de desarrollo

institucional, plan anual, plan estratégico que viene utilizando en el ISTAP, se encuentran desactualizados e incluso solo sirven como documento formal para otras instancias y no son utilizadas como herramientas dado a que no responden a la realidad de la institución de tal manera que la gestión administrativa y académica se ubica en el rango de malo a peor. Villaizan Huerto, Jorge (2002) en su tesis denominado “La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas de la UNAS, periodo 1994 - 1999”, entre las conclusiones que se mencionan son referencia a las normas específicas que se utilizaron en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas para la gestión administrativa muestran desactualización, falta de simplificación y objetividad para una mejor gestión; la ratificación y promoción de docentes, para ejercer la cátedra en la Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas, ha sido realizado en forma irregular, a lo largo del periodo de estudio la selección de estudiantes de la FCEA, no ha sufrido adecuaciones e innovaciones, condicionando una desmejora en la calidad de los estudiantes y de su nivel académico.

Alvarado Paucar, Missel Albino en su tesis Administración del capital Intelectual y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María 2012 Concluye que los factores que presentaron influencia en el sistema de administración del capital intelectual

, asociados al desempeño de los docentes fueron las variables intereses de grupo presente, proceso de evaluación no transparente y permanente, sistema de información no valido grados y títulos y capacitación de los docentes. Estas variables presentaron significación estadística viboreada asociada al antecedente de desempeño inadecuado del docente de las UNAS con resultados de test de Chi cuadrado un nivel de confianza del 95%.

Por otro lado, el CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (CIC) (2002, p.43). Señala que, a pesar que se reconoce generalmente que el conocimiento es uno de los activos fundamentales en el ámbito universitario, no existen ideas claras de como la Universidad debe crear y gestionar el conocimiento en forma dinámica ya que es creado por la interacción social las organizaciones y sus individuos.

En mi condición de investigador concluyo que el capital humano puede verse desde las experiencias de los directos, gerentes, servidores, trabajadores en las organizaciones modernas y la Gestión de Calidad de Servicios, puede verse como un servicio, producto que emerge de un conjunto de procesos que tienen lugar dentro y fuera de las organizaciones empresariales.

Concordando con EDWAR DEMING, economista norteamericano, introduce en el Japón la idea de que “La mejora de la calidad lleva a la economía de los costos y aumento de los

beneficios, es decir obtener mayor ganancia con menos inversión”; la calidad no es otra cosa que una serie de cuestionamientos de mejora continua.

El Dr. JURAN J. planteó que existen dos clases de calidad. La adecuada para la utilización o uso satisfaciendo las necesidades del cliente y conformidad con las especificaciones, es decir, que un producto puede estar fabricado con las especificaciones técnicas pero su uso puede llegar a representar a un grave riesgo en la población.

Finalmente, CROSBY P. afirma que: “El primer paso para mejorar la calidad es obtener el compromiso de la alta gerencia o dirección”. Además, indica que la calidad se debe ver positivamente como una forma de mejoramiento continuo, en todos los niveles de organización. No puede ser considerada como algo de exclusiva responsabilidad del personal técnico, requiere el liderazgo, y motivación de la alta gerencia y de los mandos medios.

Personalmente la presente investigación se fundamenta del desarrollo de la teoría del capital humano, que reconoce que para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos, como por ejemplo, el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir, además de los factores: capital y trabajo, un tercer factor, que considera el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores. Por tanto, capital humano, es la acumulación de inversiones anteriores en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que permiten

aumentar la productividad, por ende, la calidad de servicios en diferentes ámbitos.

Agrega Gary Becker que capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que puede ser acumulado, o usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros...), y el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas.

Finalizo que el desarrollo de competencias, es una Herramienta Estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

Quedando consistente y coherente lo planteado anteriormente más la misma obra Drucker: *“Los conocimientos especializados no producen nada por sí mismos. Sólo pueden volverse productivos cuando se integran en una tarea. Esa es la razón por la cual la sociedad del conocimiento es también una sociedad de organizaciones: el propósito y la función de toda organización, sea o no sea de negocios, es la integración de conocimientos especializados en una tarea común”*. Además, agrega *“La función de la organización es poner a trabajar los conocimientos –sobre herramientas, productos y procesos;*

sobre el diseño del trabajo; sobre el conocimiento mismo. La naturaleza del conocimiento es cambiar rápidamente y las certidumbres de hoy siempre se convierten en los absurdos del mañana”. Y “El artesano que aprendió un oficio después de cinco o siete años de aprendizaje, a la edad de dieciocho o diecinueve años ya había aprendido todo lo que necesitaba saber para él.

En mi condición de investigador, concordante con los diferentes estudios, propuesta mi punto de vista por análisis personal concluyo que: El Capital Humano, entendido como el desarrollo de conjunto de aptitudes, conocimientos, habilidades, actitudes es decir sus competencias y capacidades frente al entorno socio laboral que el ser humano desarrollo, adquiere por acumulación de experiencias

La Gestión de Calidad de los Servicios Administrativos en la Escuela de Post Grado en la Universidad de Huánuco, como el desarrollo de un conjunto de tareas, acciones, actividades de manera continua dentro de las organizaciones, instituciones, empresas, inclusive el hogar, es decir es el proceso de indagar de diligenciar en el entorno y extorno social, que deben ser evaluadas mediante indicadores de eficiencia y eficacia. Por otra parte el Clima Institucional: Entendido como el equilibrio físico y psicológico de la organización, es decir el ambiente generado desarrollado, existente en una organización, en este caso la Escuela de Pos grado de la Universidad de Huánuco, esto dado por sus integrantes a partir de factores internos como las vivencias diarias dada por el afecto, las conductas, las creencias, la cultura y la infraestructura y tecnologías y otros factores externos.

5.3.-. Propuestas de nuevas hipótesis

PRUEBA DE LA HIPOTESIS de la encuesta aplicada de la elaboración de una investigación científica dirigida a los servidores y funcionarios para evaluar el comportamiento del CAPITAL HUMANO Y LA GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO

CALCULOS DE LA IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

ESCALA VALORATIVA	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	X ²	XY	Y ²
PESIMA	14	16	196	224	256
MALA	12	14	144	168	196
REGULAR	218	212	47524	46216	44944
BUENA	48	58	2304	2784	3364
EXCELENTE	62	54	3844	3348	2916
TOTAL	354	354	54012	52740	51676

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{354(52,740) - (354)(354)}{\sqrt{[(354(54,012)) - 354^2] [(354(51,676)) - 354^2]}}$$

$$r = 0.9983 \quad r\% = 99.8266$$

PLANTEAMIENTO DE LA PRUEBA ESTADISTICA PARA LA PRUEBA DEL CHI CUADRADO:

ESCALA VALORATIVA	(F ₀) VARIABLE INDEPENDIENTE	(Y ₀) VARIABLE DEPENDIENTE	F ₀ -F _a	(F ₀ -F _a) ²	(F ₀ -F _a)/F _a
PESIMA	14	16	-2	4	-0.1250
MALA	12	14	-2	4	-0.1429
REGULAR	218	212	6	36	0.0283
BUENA	48	58	-10	100	-0.1724
EXCELENTE	62	54	8	64	0.1481
TOTAL	354	354	0	208	-0.2638

Análisis, interpretación y aprobación de la hipótesis alternativa e hipótesis nula:

$$X_c^2 = 9.48$$

$$X^2 = -0.2638$$

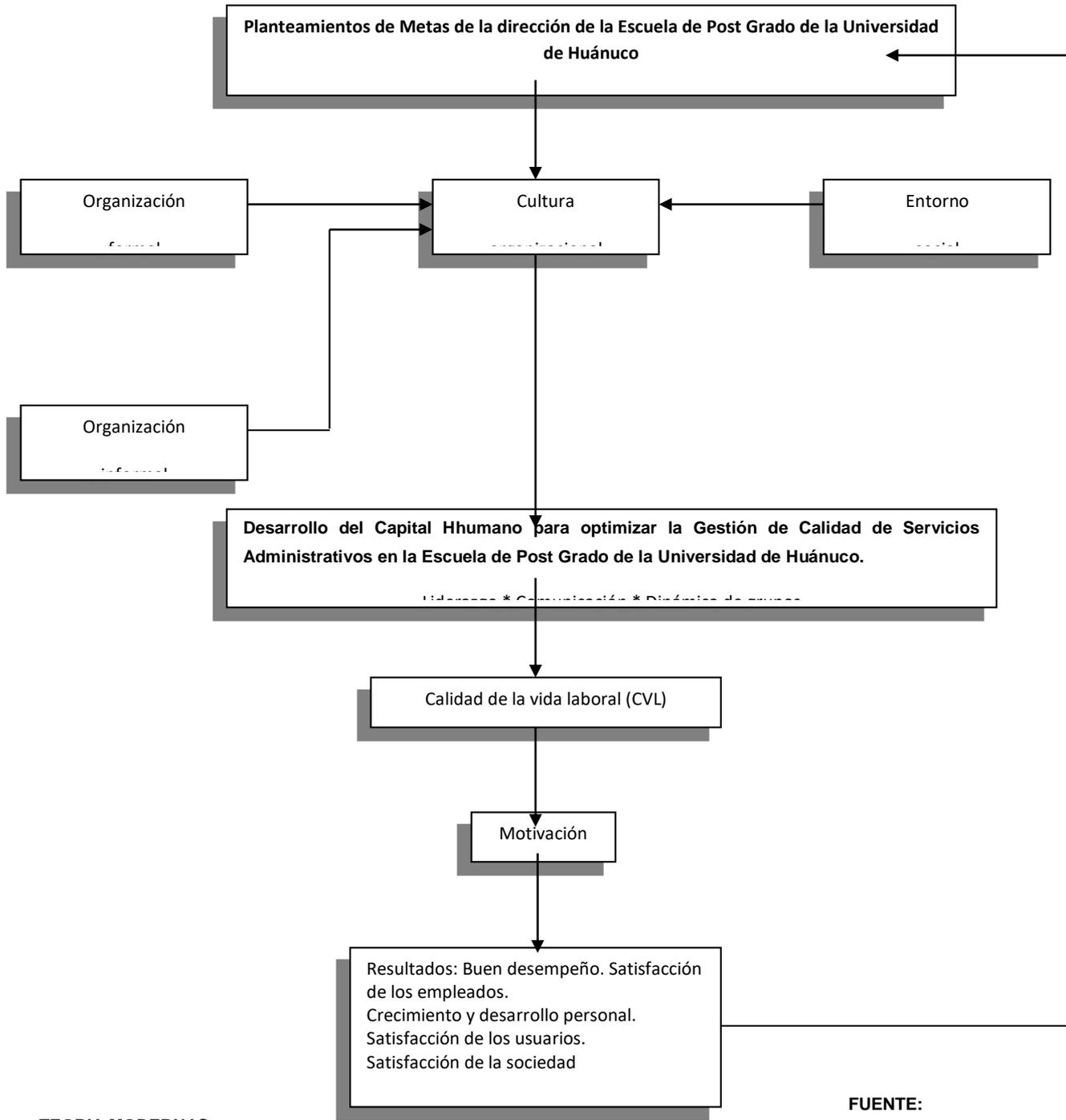
$$-0.2638 < 9.48$$

Por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Nueva Propuesta: Se concluye que los valores calculados son inferiores al valor crítico de la prueba, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es verdad que las diferencias en las interpretaciones son de similitud interpretaciones en cada uno de ellos. Esto significa que existen altos resultados en la en el manejo del capital humanos y en la gestión de calidad de los servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco.

5.3.- Propuesta del investigador

Desarrollo del capital humano para optimizar la gestión de calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Pos Grado de la Universidad de Huánuco



ELABORACION: PROPIA

Asimismo, la necesidad de transformación de las organizaciones se refleja en las soluciones administrativas orientadas a soportar el cambio externo. Por ejemplo, las ideas en torno a la densidad estructural han pasado de

estructuras pesadas a estructuras auto renovable, o bien, a flexibles, ellas señalan lo siguiente:

Hablar de estructura auto renovable en el contexto de las organizaciones implica reconocer la capacidad que éstas tienen para mantener su identidad mientras, en respuesta a su medio, cambian de forma. Dicho de otra manera, considerar la viabilidad de su existencia con relación a su capacidad interna para crear estructuras que se renuevan a cada momento –donde las formas y las funciones se articulan en un proceso fluido–, lo que da cabida a un sistema que puede mantenerse o cambiar a un nuevo orden, con el objeto de fortalecer el **Desarrollo del Capital Humano para optimizar la Gestión de Calidad de Servicios Administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco.**

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

1. El que el capital Humano influye de manera directa en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, Periodo 2014, en vista que los valores calculados de chi cuadrado igual -0.2638 es menor que chi critico < 9.48 , es decir existen diferencias significativas entre el capital humano y la gestión de calidad de servicios administrativos. Por lo tanto se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por una parte. Por otra parte en evaluado las relación de las variables, mediante el Coeficiente de Correlación, queda demostrado una relación directa, casi perfecta al 99.82%, de las variables investigadas.
2. El capital humano influye directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, en escalas superiores a la escala normal, en más del 80%.
3. Que la gestión de calidad influye en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014. Se concluye que la gestión de calidad se encuentra en escalas superiores al desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes, en relación a la escala normal, en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.

4. Efectivamente los modelos desarrollo del Capital Humano en influye significativamente en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014, como se puede observar en el aporte del investigador.

6.2.- RECOMENDACIONES

1. Proponer programa de fortalecimiento del capital para optimizar la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, mediante modelos de Desarrollo Organizacional. Adjunto en la propuesta.
2. Proponer lineamientos para el desarrollo del capital humano para alcanzar niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco. Adjunta en la misma propuesta.
3. Fortalecimiento y puesta en marcha de la propuesta adjunta del investigador para alcanzar niveles de gestión de calidad para alcanzar competencias profesionales y ocupacionales acompañadas con el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes dentro del entorno de la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVARADO PAUCAR, Missel Albino(2012) “ Administración del CAPITALM Intelectual y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María
2. ARIAS GALICIA, Fernando (1994) “Administración de Recursos Humanos” Editorial Trillas- México D. F.
3. BECKER, Gary (1992)*Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico*. Ed. Libre Mercado.
4. BURGA, Manuel(2010) Revista Universidad Coherente “El Problema de las Universidades Públicas no es el dinero “15 de abril del 2010
5. GONGORA PRADO, Manuel (2002): Revista Escritura y Pensamiento, Estado Peruano y drama laInvestigaciónCientífica
6. CHIAVENATO, Idalberto (2005) “Gestión del Talento Humano” Editorial Campus Limitada.
7. CHIAVENATO, Adalberto (2000): “Administración de Recursos Humanos”, Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.
8. DANVILA DEL VALLE Ingunza La Generación del Capital Humano 2014
9. DIEZ, Manuel María (1978). “Derecho Administrativo “T. III, Buenos Aires, Edit. Plus Ultra.
10. BOWLES, Samuel y GINTIS , HERBERT (2014) En la revista de Economía Critica N° 18 El Problema del Capital Humano
11. GARCIA CESPEDES, Juan (2002-2005)“Gestión Académica del, Instituto Superior Tecnológico Aparicio Pomares “Huánuco
12. GONGORA PRADO, Manuel (2002) La Revista Escritura y Pensamiento
13. GORDILLO, AGUSTIN (2003) “Tratado de Derecho Administrativo”: parte general.
14. HERNANDEZ SAMPIERI, Robert (2006) “Metodología de la investigación “Ed. Mc Graw Hill.
15. MARTINEZ MORALES, Rafael I. (1991) “DERECHO ADMINISTRATIVO.

Méjico, Harla.

16. MORENO BECERRA. José Luis y CABRERA SANCHES , Juan Manuel (1997) “ Capital Humano e Innovación Tecnológica en el desarrollo en Canarias”
17. NEL QUESADA Lucio (2015). Metodología de la Investigación. Editorial Alfa Omega Macro
18. LUNA CORREA José Luis INFLUENCIA DEL Capital Humano para la Cometividad de los PYMES 1996
19. PANTOJA BAUZA, Rolando (1996) “El Derecho Administrativo”: concepto, características, sistematización, prospección EDITORIAL JURIDICA DE CHILE.
20. PEREZ DE SANDE, María (2006): “Empleo y presentación de servicios en la administración Publica” EDITORIAL LEX NOVA SA.
21. PISCOYA HERMOZA, Luis (2007) Ranking Universitario en el Perú www.corladcallau.net.
22. ROBINES (1990) Teoría del Capital Humano
23. SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) “Administración Publica como Ciencia”: SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.-2001.
24. SIMON ROSAS, Aurelio (2002) “Gestión Educativa en los colegios Nacionales Ambo”
25. VILLAZAN HUERTO, Jorge (2002) “La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de las UNAS
- 26.** VILLALOBOS MONOROY, Guadalupe y PEDRAZA FLORES, (2009) Tiempo de Educar Volumen 10 N° 20 Méxic

ANEXOS

“EL CAPITAL HUMANO Y GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO PERÍODO 2014”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión de la calidad influye en el desarrollo de las aptitudes de los servicios en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco en el periodo 2014?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿De qué manera el capital humano influye en</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de influencia del capital humano en la gestión de calidad de servicios administrativos de la universidad de Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar de qué manera influye el capital humano en la eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.</p> <p>Identificar de qué manera la gestión de calidad influye en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.</p> <p>Proponer un modelo de desarrollo del capital humano en la gestión de calidad de servicios</p>	<p>GENERAL</p> <p>El capital humano influye de manera directa en la gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco en el periodo 2014</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>El capital humano influye directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.</p> <p>La gestión de calidad influye directamente en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>El capital humano en la escuela de Post grado en la Universidad de Huánuco.</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de Post grado en la Universidad de Huánuco.</p> <p>INTERVENCION CLIMA INSTITUCIONAL</p>	<p>Aptitudes</p> <p>Conocimientos</p> <p>Habilidades.</p> <p>Actitudes</p> <p>Competitividad.</p> <p>Formación.</p> <p>Especialización.</p> <p>Desarrollo</p> <p>Motivación</p> <p>Tecnología</p> <p>Participación</p> <p>Diligencias</p> <p>Obligaciones</p> <p>Desempeño</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Economía.</p> <p>Competitividad.</p> <p>Sistema de Gestión.</p> <p>Sistema de Comunicación.</p> <p>Servicios.</p> <p>Efectividad.</p> <p>Aspectos Físicos</p>	<p>Nivel de desarrollo de Aptitudes</p> <p>Nivel de Conocimientos</p> <p>Nivel de desarrollo Habilidades.</p> <p>Nivel de desarrollo de Actitudes</p> <p>Nivel de competitividad</p> <p>Nivel de Especialización.</p> <p>Nivel de desarrollo personal</p> <p>Nivel de desarrollo profesional.</p> <p>Nivel de Motivación.</p> <p>Nivel de desarrollo tecnológico.</p> <p>Nivel de Participación de eventos académicos..</p> <p>Nivel de Frecuencia en servicios.</p> <p>Nivel de Eficiencia en el Servicio.</p> <p>Nivel de Eficacia del Servicio</p> <p>Nivel de calidad de Economía en el Servicio.</p> <p>Nivel Competitividad de Servicios.</p> <p>Nivel de Calidad del Sistema de Gestión.</p> <p>Nivel de Calidad de los Sistema de Comunicación.</p> <p>Nivel de efectividad de servicios</p> <p>Nivel de Satisfacción laboral.</p> <p>Nivel de Respeto de Trabajo.</p> <p>Nivel de participación institucional.</p>

<p><i>los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco. Periodo 2014?.</i></p>	<p><i>en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco en el periodo 2014?</i></p>	<p><i>administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco.</i></p>	<p><i>en la Escuela de Post grado de la Universidad de Huánuco.</i></p> <p><i>Los modelos de desarrollo del capital humano influyen significativamente en la gestión de calidad de servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco.</i></p>		<p><i>Aspectos Psicológicos</i></p>	<p><i>Nivel de Liderazgo en la gestión. Nivel Calidad de infraestructura Nivel Calidad de Tecnologías. Nivel de calidad de equipos y materiales. Nivel de Calidez laboral Niveles de motivación Nivel de desarrollo de actitudes labórale.</i></p>
--	--	---	--	--	-------------------------------------	--



UNIVERSIDAD DE HUANUCO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN EDUCACION
CUESTIONARIO No 01-16-TLVE.D.UDH

- I. **PRESENTACIÓN:** El presente cuestionario tiene por objetivo recolecta información, con el objeto de la elaboración de una investigación científica dirigida a los servidores, funcionarios y usuarios, para evaluar el comportamiento del CAPITAL HUMANO Y LA GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE HUANUCO
- II. **INSTRUCCIONES:** Esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad al presente cuestionario, marcando con una x al ítem en el recuadro correspondiente a la respuesta que a su criterio es la correcta.
- III. **ITEMS:**
1. ¿Cómo califica usted el Grado de Conocimientos en el área de desempeño?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 2. ¿Cómo evalúa usted el Nivel de formación en el área de desempeño?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 3. ¿Cómo califica usted el Nivel de Especialización en el área profesional?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 4. ¿Cómo califica usted Grado de motivación en el ejercicio de funciones?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 5. ¿Cómo evalúa usted Nivel de frecuencia en el uso de tecnologías?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 6. ¿Cómo califica usted el Nivel de Participación en diferentes actividades de desarrollo personal y profesional?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 7. ¿Cómo califica usted el Nivel de Eficiencia en el Servicio académico?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 8. ¿Cómo califica usted el Nivel de Eficacia del Servicio académico?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 9. ¿Cómo califica usted el Nivel de calidad de Economía en el Servicio?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
 10. ¿Cómo califica usted el Nivel de Desempeño?

PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()

11. ¿Cómo califica usted el Grado de competitividad?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
12. ¿Cómo evalúa usted el Nivel de Calidad de los Sistema de Comunicación?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
13. ¿Cómo califica usted el Nivel de calidad de Servicio al usuario?.
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
14. ¿Cómo califica usted el Nivel de efectividad de servicios a nivel de pos grado?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
15. ¿Cómo califica usted el Nivel de Liderazgo en la gestión de la Escuela de Pos Grado?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
16. ¿Cómo califica usted el Nivel Calidad de infraestructura en la Escuela de Post Grado?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
17. ¿Cómo evalúa usted el Nivel Calidad de Tecnologías de la Información y Comunicación?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
18. ¿Cómo califica usted el Nivel de calidad de equipos y materiales académicos?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
19. ¿Cómo califica usted el Nivel de Calidez en los servicios en la Escuela de Pos Grado?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
20. ¿ Cómo califica usted los Niveles de afecto en el servicio?.
21. PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()
22. ¿Cómo califica usted Nivel de desarrollo de actitudes labórale?
- PESIMA () MALA () REGULAR () BUENA () EXCELENTE ()

Muchas gracias
El investigador

Teófilo Lucio VALDIVIESO ECHEVARRIA