

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Estrategias de gestión de personal para lograr la
competitividad de la Universidad Nacional Daniel Alcides
Carrión – 2018**

Para Optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Autores: Bach. Esmir Yovana CARHUACHAGUA AYALA

Bach. Felicita CUETO PRADO

Asesor: Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON

Cerro de Pasco – Perú 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Estrategias de gestión de personal para lograr la
competitividad de la Universidad Nacional Daniel Alcides
Carrión – 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
MIEMBRO

Lic. Adm. Irmer Herminio PALACIOS PANEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros Padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestros Hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Yovana y Felicita

RECONOCIMIENTO

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y de debilidad.

Gracias a Nuestros padres **Jesús y Ermegilda; y Hugo y Lucila**, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Nuestro eterno agradecimiento a la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión", a nuestros maestros de la Escuela de Formación Profesional de Administración, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial al **Dr. Adm. Alcides ESPINOZA LEON** por su continuo asesoramiento para la culminación del trabajo de investigación, y al personal administrativo de la UNDAC por su valioso aporte para nuestra investigación.

Yovana y Felicita

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre aspectos teóricos relacionados con la temática de la Gestión de Recursos Humanos y su estrecha relación con el concepto de ventaja competitiva.

Se analizan las características que presentan aquellos recursos que devienen fuentes potenciales de ventajas competitivas sostenibles para las organizaciones y se ilustra cómo los recursos humanos cumplen con dichos criterios. A su vez se ofrecen algunas consideraciones sobre el caso de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión con el fin de reflexionar acerca de la importancia de la Gestión de Recursos Humanos en la obtención de dichas ventajas competitivas en la universidad.

Por dicha razón, la universidad presta atención especial a la dirección de sus Recursos Humanos, concibiendo a estos activos como un componente estratégico.

La globalización ha puesto al alcance de cualquier empresa los mismos recursos competitivos, por lo que la necesidad de encontrar fuentes de ventajas difíciles de imitar por la competencia se ha vuelto imperiosa para el éxito organizacional. De ahí que, en nuestros días, se ha producido un auge en la gestión de los activos intangibles debido a sus características propias que los hacen difíciles de copiar o imitar.

Se está conformando un nuevo modelo de sociedad que muchos autores califican de “sociedad del conocimiento” o “era de la Información”, que ha conducido a las organizaciones a buscar nuevos modos de gestión en los que factores como el aprendizaje continuo, la innovación y la creatividad se

convierten en elementos decisivos y críticos para lograr organizaciones más eficientes y competitivas.

Palabras clave: Gestión de Personal: Competitividad

ABSTRACT

This research paper deals with theoretical aspects related to the theme of Human Resources Management and its close relationship with the concept of competitive advantage.

It analyses the characteristics of resources that become potential sources of sustainable competitive advantages for organizations and illustrates how human resources meet these criteria. In turn, some considerations are offered regarding the case of the National University Daniel Alcides Carrión in order to reflect on the importance of Human Resources Management in obtaining such competitive advantages in the university.

For this reason, the university pays special attention to the direction of its Human Resources, conceding these assets as a strategic component.

Globalization has made the same competitive resources available to any company, so the need to find sources of advantages that are difficult to mimic by competition has become imperative to organizational success. Hence, in our day, there has been a boom in the management of intangible assets due to their own characteristics that make them difficult to copy or imitate.

A new model of society that many authors describe as a "knowledge society" or "information age" is being formed, which has led organizations to look for new modes of management in which factors such as continuous learning, innovation and become decisive and critical elements for more efficient and competitive organizations.

Keywords: Personnel Management: Competitiveness

INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

En cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, dejamos a consideración la Tesis intitulada “ESTRATEGIAS DE GESTION DE PERSONAL PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION - 2018”, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El trabajo fue realizado en base al objetivo general planteado; la Gestión de personal, el cual se define como debemos de seleccionar, reclutar y capacitar al personal para logara la competitividad de nuestra alma mater

El trabajo de investigación se elaboró en base al siguiente procedimiento: iniciamos con la recopilación de la Información para redactar el problema de investigación, enseguida formulamos los objetivos para luego plantear las hipótesis, claro está que se buscó y clasifíco el marco teórico, para que luego realizamos un análisis comparativo que nos permitió identificar las dimensiones y la operacionalización de la variables, terminado este proceso se procedió a determinar nuestra población de estudio y la muestra significativa.

Los temas están organizados de acuerdo al modelo del reglamento y contiene los capítulos siguientes:

El **Capítulo I, Problema de Investigación**, en esta parte nace la idea, se plantea el problema, se establecen los objetivos, la justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

En el **Capitulo II, Marco Teórico**, en esta parte integramos la investigación

con los antecedentes, las teorías las mismas que dan el sustento científico.

En el **Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación**, es este capítulo nos referimos a metodología empleado en la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

En el **Capítulo IV, Resultados y Discusión**, presentamos el análisis de los resultados mediante tablas y gráficos y la contratación de la hipótesis.

Yovana y Felicita

ÍNDICE

Carátula	
Dedicatoria	
Reconocimiento	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Índice	

Pág.

CAPITULO I

PPROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Identificación y determinación del problema	12
1.2 Delimitación de la investigación	14
1.3 Formulación del problema	14
1.3.1 Problema general	14
1.3.2 Problemas específicos	15
1.4 Formulación de objetivos	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
1.5 Justificación de la investigación	16
1.6 Limitaciones de la investigación	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio	19
2.2 Bases teóricas - científicas	20
2.2.1 Talento humano	20
2.2.2 Competitividad	21
2.3. Definición de términos básicos	33
2.4. Formulación de hipótesis	38
2.4.1 Hipótesis general	38
2.4.2 Hipótesis específicas	38

2.5	Identificación de variables	39
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores	39

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	41
3.1.1	Tipo de investigación	41
3.1.2	Nivel de la investigación	41
3.2	Método de investigación	41
3.3.	Diseño de investigación	41
3.4.	Población y muestra	42
3.3.1	Universo del estudio	42
3.3.2	Universo social	42
3.3.3	Unidad de análisis	42
3.3.4	Muestra de la investigación	42
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	43
3.7	Tratamiento estadístico	43
3.8	Orientación ética	43

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Descripción del trabajo de campo	45
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	45
	A. Gestión de personal	45
	B. Competitividad	63
4.3	Prueba de hipótesis	70
4.4	Discusión de resultados	73

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA

Es cardinal el conocimiento de la teoría de la administración del talento humano con la tendencia de ir mejorando con respecto al seguimiento a las actitudes de las personas, es por tal motivo a merecido desarrollar diferentes estudios sobre el monitoreo o seguimiento de personas, inclusive sobre la relación comparativa de recurso humano y del talento humano, desde el enfoque clásico, cuya idea del hombre es considerarlo como un “engranaje” de un equipo de trabajo, pasando por las teorías humanistas, cuyo centro de estudio es el “individuo” o “persona”, hasta

llegar a las teorías actuales de la administración, en las que se manifiesta significativa preocupación por lo que en qué escenario se desarrolla el hombre, por su iniciativa dentro de la organización, por el buen trato, por la comunicación en relación con los grupos formales e informales y por el desempeño eficiente y eficaz de las labores en el cumplimiento de las metas de la organización comprendidas en el Planeamiento Estratégico Institucional.

Como en una organización no existe un tablero de control o seguimiento con medidores que se muestre si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las Instituciones del Estatales deben diseñar instrumentos de evaluación o seguimiento del desempeño que les permitan demostrar si sus colaboradores están avanzando, por el contrario, tiene incertidumbre que requieren acciones de mejora en el cumplimiento de sus actividades o funciones asignadas de acuerdo a los instrumentos de gestión.

En las organizaciones gubernamentales como la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se requiere implementar con instrumentos de capacitación o algún medio que permite motivar y si cuentan con él, no siempre cuenta realmente que incentiven en forma adecuada para la mejor calidad de servicio.

La Capacitación de personal se ha convertido entonces en un elemento esencial dentro del sector privado y público, pero también es muy importante que las Instituciones de nivel superior opten por implementar este proceso, ya que permite tener una misión más amplia de la manera

y el grado en que los servidores públicos están cumpliendo con sus funciones con mayor responsabilidad. La función de los Talentos Humanos y el proceso de capacitación de personal, constituye un gran desafío en los escenarios modernos y son inevitables para y en una Institución gubernamental competitiva.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en consideración la problemática a estudiar presentamos la delimitación siguiente:

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

El trabajo de investigación se realizó durante los meses de noviembre del año 2017 al setiembre del año 2018.

DELIMITACIÓN SOCIAL

Se ha realizado la investigación al personal de la oficina de Administración Central y Recursos Humanos.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la estrategia de gestión de personal para lograr la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a. ¿Cómo está comprendido el diseño de la capacitación para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- b. ¿Cómo será la implementación de la capacitación para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- c. ¿Cómo será la evaluación de la capacitación del personal para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera influye la Gestión de personal para lograr la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Determinar el diseño de la capacitación para mejorar la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- b. Determinar la implementación de la capacitación del personal para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

- c. Determinar la evaluación de la capacitación del personal para mejorar la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad de la presente investigación consiste en analizar la Gestión de Personal y su proceso de transformación en escenarios globalizados, así como el proceso de gestión de capacitación del talento humano en una institución competitiva. Por consiguiente, el análisis expone tanto las decisiones corporativas para cambiar la orientación de la Gestión de Personal, la capacitación del sistema, los enfoques, métodos y prácticas que se utilizan para implementar el cambio, las barreras existentes hacia el cambio; las nuevas funciones, roles, responsabilidades y competencias para la función de recursos humanos en surgimiento, así como las capacitaciones en una institución competitiva.

Dicha finalidad tiene prevista de gran importancia toda vez, que desde hace tiempo los profesionales de Gestión de Personal, han notado que su influencia disminuye en la tarea de decisiones institucional claves y en la política de institucional. Permaneciendo “congelados” en su propio pasado. La Gestión de Personal no siempre ha mantenido el ritmo de su entorno institucional rápidamente cambiante ni los retos que se le han presentado. Dado que a menudo no puede ofrecer soluciones viables y enfoques prácticos a los nuevos problemas humanos que enfrentan las instituciones, la Gestión de Personal, ha perdido la confianza y credibilidad necesaria para influir en las decisiones sobre cuestiones institucionales

relacionadas con las personas. Al confrontarse con los cargos políticos, al no proporcionar un valor agregado cuantificable y una descendente satisfacción de parte del usuario, la Gestión de personal, como ya se explicó antes tiene dos elecciones básicas: comprometerse en la transformación fundamental o confrontar su extinción.

Parte del reto que confronta la Gestión de Personal es el de resolver el dilema entre el movimiento a una postura más estratégica al mismo tiempo que satisfacer las necesidades diarias del personal y las relaciones administrativas de la persona en la institución. Esta lucha por la identidad no es nueva.

En consecuencia, su importancia radica en el análisis de las mejores prácticas de la función pública y en la acción de revisar el cambio de los gestores públicos y del proceso de Gestión de la capacitación, en tres dimensiones:

Económica, social y tecnológica.

Se debe precisar que las fuerzas que concurren competen a la transformación de la gestión de personal y de su proceso de desarrollo en la iniciativa y motivación en el desempeño de las funciones de personal, actúan cuando una revolución institucional comparable en tamaño e impacto a la Gestión Gubernamental. Las fuerzas que obligan a la gestión de personal, en relación al cambio se pueden mencionar como siguen:

- ✓ El cambio de escenarios y la globalización de servicios públicos inspira nuevas necesidades y derroteros.

- ✓ El desarrollo tecnológico que mejoran la disseminación de la tecnología de los sistemas de la información y las redes sociales.
- ✓ La productiva manifiesta mediante la reducción de costos que modifica la estructura organizacional jerárquica;
- ✓ Orientación hacía el usuario lo que otorga una bonificación sobre la calidad; y
- ✓ Surgimiento de una nueva economía de la era de la información. El conocimiento de estas fuerzas y el planteamiento de estrategias para su manejo en la nueva concepción de la Gestión de Personal y el cambio de los sistemas de Gestión de capacitación para mejorar el desempeño en una institución competitiva, constituyen la finalidad e importancia de la investigación.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha identificado la posibilidad que la mayor limitación constituya la interrelación de las actividades de los trabajadores y la resistencia de los colaboradores a cumplir con la capacitación programada como previa, concurrente y post del cumplimiento de las funciones

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Se considera como antecedentes de la presente investigación a los estudios relacionados con el presente trabajo de investigación:

Según el artículo de investigación (Calderón Hernández, 2003), en el artículo la Dirección de Recursos Humanos (DRH) y Competitividad, es un estudio de la capacidad organizacional clasificada dentro de los activos intangibles y como tal puede convertirse en apoyo importante en la construcción de ventaja competitiva sostenida para la empresa. el propósito de la investigación fue establecer que la dirección de recursos humanos se constituye en soporte de la empresa colombiana para alcanzar dicha ventaja competitiva. el presente estudio se tomó información de una encuesta realizada mediante un muestreo

probabilístico alcanzando a 260 empresas medianas y grandes (100 y más trabajadores vinculados); los resultados alcanzados fueron: solamente 35.6% de las empresas tenían planes de carrera, 49.2% programas de participación para obreros, 26.2% participación en beneficios de la empresa, 51.8% tenían diseñados sistemas de evaluación y selección, y 60.2% tenían programas de entrenamiento.

2.2 BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA

2.2.1 TALENTO HUMANO

Según (Chiavenato, 2009), en su obra Gestión del Talento Humano considera que es esta era del conocimiento por la cual se encuentra la sociedad, surgen los equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos, de recursos humanos. Los equipos de gestión de talento humano no orientan sus actividades a la función operativa y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. A las personas ahora se les considera asociados y/o socios, de la organización que toman decisiones en sus actividades, cumplen metas y alcanzan resultados previamente negociados y que sirven al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas. El factor humano, se convirtió en una ventaja competitiva para las organizaciones con éxito.

2.2.2 COMPETITIVIDAD

Uno de los objetivos de la organización es la competitividad de la empresa en razón de la calidad y productividad de las personas, *La administración de recursos humanos* es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores - como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas - que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización, asimismo, las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento indispensable se constituyen en una constante renovación y competitividad, constituye el objetivo de la administración de recursos humanos Proporcionar competitividad a la organización (Chiavenato, 2009).

De acuerdo a Porter (2005), profesor de la Escuela de Negocios de Harvard señala: “La competitividad de una nación, o de una industria depende de la capacidad de innovar y mejorar permanentemente”. En efecto las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (diseño de productos, procesos de producción, atención al comprador, entrenamiento de personal, etc) y de esta manera, aprovechan y explotan las oportunidades que brinda el mercado. El que una nación cuente con sectores capaces de competir con éxito

en el mercado internacional depende en gran medida del contexto que rodea a las empresas que conforman cada sector, pues estas no son entes aislados. Este entorno nacional está determinado por la interacción de cuatro grupos de atributos: 1) las condiciones de los factores, 2) las condiciones de la demanda, 3) los proveedores y las industrias relacionadas y de apoyo, y 4) las estrategias, estructura y rivalidad de las empresas. El entorno se complementa con dos elementos más: 5) la casualidad, y 6) el papel del estado. Asimismo, Porter determina las condiciones de los factores: i) Básicos (recursos naturales, el clima, la situación geográfica y la mano de obra no especializada o semiespecializada), ii) Avanzado (infraestructura, los recursos humanos altamente especializados y el soporte en ciencia y tecnología). Condiciones de la demanda: se entiende a la composición, el tamaño, ritmo de crecimiento y grado de refinamiento del mercado interno, lo que, al estimular la mejora y la innovación, se convierte en un determinante de la competitividad. Otros factores como un mercado interno segmentado, de compradores exigentes y de necesidades precursoras puede presionar a las empresas hacia un constante perfeccionamiento. Proveedores de industrias relacionadas y de apoyo (CLUSTER): La competitividad de un sector se sustenta en la disponibilidad de proveedores o industrias conexas que, a su vez, sean por si mismos competitivos. Las industrias relacionadas comprenden a todas aquellas que comparten tecnologías comunes,

insumos y productos complementarios; es decir, las industrias conexas son aquellas con las que las empresas pueden compartir o coordinar actividades de su cadena de valor: desarrollo de tecnología, fabricación, distribución, comercialización o servicio del producto. Estrategia, Estructura y Rivalidad de las Empresas: El último determinante de la ventaja competitiva de un país o región es el contexto en el que se crean, organizan y gestionan las empresas, así como la naturaleza de la rivalidad entre ellas, Porter menciona, entre otras, la formación y orientación de los líderes, el peso de la iniciativa individual, los medios para la toma de decisiones, la actitud hacia las actividades internacionales y la relación entre los trabajadores y directivos. De igual forma, la idiosincrasia de una nación influye sobre las formas de organizar y gestionar las empresas y, de alguna manera, condiciona sus posibilidades de lograr ventajas competitivas. Los objetivos de las empresas y de las personas desempeñan también un papel importante, como pueden ser las motivaciones y los compromisos, en cuanto a la rivalidad interna o doméstica de las empresas, Porter señala que la creación y persistencia de ventajas competitivas en un sector determinado están asociadas a una intensa rivalidad doméstica, la competencia en el mercado de origen sirve de estímulo a las empresas para que mejoren la calidad de sus productos o servicios, reduzcan precios e innoven. La casualidad o el azar; entre las casualidades, Porter menciona los inventos, las

discontinuidades tecnológicas, las discontinuidades en los costos de los insumos, los cambios en los mercados financieros mundiales o el tipo de cambio, los aumentos insospechados de la demanda mundial o regional, las decisiones políticas de gobiernos extranjeros, los conflictos bélicos, los desastres naturales. El papel del Estado; es el factor de poder del estado de influir sobre el diamante a través de leyes, normas y políticas, lo que afecta a cada uno de los determinantes de competitividad (Indacochea A, 2005).

➤ **Desempeño profesional**

El nivel de eficiencia y eficacia de la organización está determinada por el desempeño del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, mediante el mejoramiento de los servicios al usuario.

Chiavenato (1994), define la eficiencia como la relación entre costos y beneficios, así la institución debe lograr el personal que desarrollen sus actividades y funciones de la mejor manera, es decir optimizando los recursos con que cuenta.

El mismo autor define la eficacia como “(...) la capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (...) la eficiencia busca el mejoramiento mediante soluciones técnicas y económicas, en cuanto la eficacia busca que el rendimiento de la empresa sea máximo, a través de

medios técnicos (eficiencia) y también por medios políticos (no económicos)”.

Una cultura organizacional fuerte hará que se logre efectividad en el desempeño profesional del personal administrativo, es decir que las metas y objetivos se alcancen con menores esfuerzos, en el menor tiempo y con el uso racional de recursos.

Por lo tanto, conocer el grado de satisfacción del desempeño del personal administrativo es muy importante, para que con sus resultados la Institución asuma acciones pertinentes, así como para interiorizar a la evaluación del desempeño como una actividad sistemática, para implementar acciones correctivas o de reforzamiento. Chiavenato continúa señalando: “(...) la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad,”.

Mondy y Noé (1997), mencionan que los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son:

1. Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
2. Considerar a los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede

desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.

3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y, por otra, los objetivos individuales.

Los beneficios de la evaluación del desempeño son a corto, mediano y largo plazo; los principales beneficiarios son el propio personal, el gerente, la organización y la comunidad, así hay:

Beneficios para el Jefe porque:

- Evalúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Se comunica adecuadamente con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación de su desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema puedan conocer cuál es su desempeño real en el sentido de identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Beneficios para el subordinado porque:

- Conoce las reglas de juego, es decir qué se espera de ellos en los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Se Autoevalúa y autocrítica su auto-desarrollo y autocontrol.

Beneficios para la organización porque:

- Evalúa su potencial humano a corto, mediano y largo plazos, y define la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.

La Globalización de los Negocios y La Nueva Gerencia de los Recursos Humanos

La gestión de personas es una de las áreas institucionales que más ha tenido cambios y transformaciones en los recientes años. La visión que se tiene hoy es totalmente diversa de su tradicional configuración, cuando recibía el nombre de Relaciones Industriales o Administración de Recursos Humanos (ARH). La gestión de personas ha sido la responsable por la excelencia de las

organizaciones exitosas y por el aporte de capital intelectual que simboliza, más que todo, la importancia del factor humano en plena era de la información.

Con la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento por la calidad y productividad, surge una elocuente constatación en la mayoría de las organizaciones: la gran diferencia, la principal ventaja competitiva de las instituciones deviene de las personas que en ellas trabajan. Son las personas que mantienen y conservan el statu quo y son ellas y solamente ellas quienes generan y fortalecen la innovación y el futuro que vendrá a ser.

Son las personas que producen, sirven al usuario, toman las decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, dirigen y gerencia los servicios de las instituciones. Y también dirigen a las otras personas, pues no puede haber organizaciones sin personas. En verdad, las organizaciones son conjuntos de personas. Hablar de organizaciones es hablar de personas que las representan, que las vivifican y que les dan personalidad propia. El modo por el cual las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, ejecutan, mejoran sus actividades, tratan a los clientes y tocan los negocios de las instituciones varía en enormes dimensiones. Y esa variación depende, en gran parte, de las políticas y directrices de las organizaciones sobre cómo lidiar con las personas en sus actividades. En muchas organizaciones, se hablaba hasta poco

tiempo de relaciones industriales como una visión burocrática que viene desde los finales de la Revolución Industrial y que logró su ápice en la década de 1950. En otras organizaciones, se hablaba de administración de recursos humanos, en una visión más dinámica que predominó hasta 1990. En algunas otras organizaciones más sofisticadas, se habla de administración de personas, con un enfoque que tiene a personalizar y a visualizar las personas como seres humanos y dotados de habilidades y capacidades intelectuales. Sin embargo, la tendencia que hoy se verifica es válida para mucho más allá: se habla ahora en administración con las personas. Las personas como personas y no más como recursos empresariales. Las personas como socios y colaboradores y no más como empleados. Administrar con las personas significa tocar la organización juntamente con los colaboradores internos que más entienden de ella y de su futuro. Una nueva visión de las personas no más como un recurso organizacional, un objeto servil o un sujeto pasivo del proceso, más fundamentalmente como un sujeto activo y provocador de las decisiones, emprendedor de las acciones y creador de la innovación dentro de las organizaciones. Más que eso, un agente proactivo dotado de visión propia y, sobre todo de inteligencia, la mayor, la más avanzada y sofisticada habilidad humana, Es dentro de esa nueva visión que se trata de abordar el tema: la nueva gerencia de personas. En esta transición, se da el nombre de

gestión de personas para bautizar las nuevas tendencias que están ocurriendo en la ARH.

La Moderna Gestión de Personas se basa en tres aspectos fundamentales:

1. Las personas como seres humanos: dotados de personalidad propia, profundamente diferentes entre sí, con una historia personal particular y diferenciada, poseedores de conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables a la adecuada gestión de los recursos organizacionales. Personas como personas y no como meros recursos de la organización.
2. Las personas como activadores inteligentes de recursos organizacionales: como elementos impulsores de la organización y capaces de dotar de inteligencia, talento y aprendizaje indispensables a su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y retos. Las personas como fuente de impulso propio que dinamizan la organización y no como agentes pasivos, inertes y estáticos.
3. Las personas como socios de la organización: capaces de conducir a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas hacen inversiones en la organización - como esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. - en la expectativa de obtener retornos de estas inversiones -como salarios, incentivos financieros, desarrollo profesional, carrera,

etc. - Toda inversión solamente se justifica cuando trae un retorno razonable.

Cuando el retorno es bueno y sustentable, la tendencia ciertamente será el mantenimiento o aumento de la inversión. De ahí, el carácter de reciprocidad en la interacción entre personas y organizaciones. Es también el carácter de actividad y autonomía y no más de pasividad e inercia de las personas. Personas como socios activos de la organización y no como meros sujetos pasivos de ella.

Administración de Talentos Humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para conducir los aspectos de la posición gerencial relacionados con las 'personas' recursos humanos, incluyendo reclutamiento, selección, entrenamiento, recompensas y evaluación del desempeño. Recursos Humanos es la función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. Todos los gerentes son, en un cierto sentido, gerentes de personas, porque todos ellos están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamientos RRHH es el conjunto de decisiones integradas sobre las reacciones de empleo que influyen la eficacia de los funcionarios y de las organizaciones.

Recursos Humanos es la función en la organización que está relacionada con la provisión, entrenamiento, desarrollo, motivación y mantenimiento de los empleados.

Hay un principio básico que siempre se defiende en Recursos Humanos y que puede resumirse en una frase: gerencia personas es una responsabilidad de línea y una función de staff. ¿Qué significa esto? Muy simple y sencillo. Quien debe gerencia las personas es el propio gerente o supervisor al cual ellas están subordinadas. Este tiene la responsabilidad de línea y directa por la conducción de sus subordinados. Por esta razón hay el principio de la unidad de comando o del mando único: cada persona debe tener uno y solamente un gerente. La contrapartida de ese principio es que cada gerente es el único y exclusivo jefe de sus subordinados. Par que el gerente pueda asumir con plena autonomía esa responsabilidad de gerencia su personal necesita recibir asesoría y consultoría del órgano de Recursos Humanos, que le proporciona los medios y los servicios de apoyo. Así, gerencia personas es una responsabilidad de cada gerente que debe recibir orientación del staff con relación a las políticas y procedimientos adoptados por la organización.

Gerencia personas y competencias humanas representará en el siglo XXI una cuestión estratégica para las empresas. Una actividad muy importante para quedar limitada a solamente un órgano de la empresa, a especialistas que trabajan en la esfera táctica u operacional en la empresa. No es ahora posible que solamente un área de la empresa pueda centralizar y envolver en sus manos la administración de las competencias y talentos de todas las

personas dentro de la organización. En épocas pasadas, donde había estabilidad, certeza y permanencia, en que pocas cosas cambiaban y en que las personas trabajan rutinariamente, sin añadir nuevos conocimientos y habilidades; el órgano de Recursos Humanos funcionaba como el único responsable por la administración de todos los recursos humanos de la empresa, actuando como un feudo cerrado y hermético. Cuidaba del mantenimiento del statu quo y de la tradición, haciendo la socialización organizacional de los nuevos miembros teniendo en vista el pasado y las tradiciones de la empresa. Ahora, en plena era de la información, donde el cambio, la competitividad, la imprevisibilidad y la incertidumbre constituyen los desafíos básicos de la empresa moderna, este antiguo sistema centralizador, hermético y cerrado se está abriendo. Sólo que su papel se está tornando diferente e innovador.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS

La definición de los términos operacionales permitirá darles claridad a las formulaciones utilizadas en el Informe de la investigación realizada

- ✓ **Empleo u ocupación.** - Designación de un lugar o desempeño donde se ubique y desarrolle un recurso humano (profesional o técnico) cumpliendo un determinado objetivo previamente determinado.
- ✓ **Productividad.** - Medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados:
La productividad se obtiene de la relación:

Resultados sobre recursos.

- ✓ **Administración de recursos humanos.** - El área de la administración de recursos humanos de una organización o empresa (por ejemplo, determinar la necesidad de recursos humanos de la empresa, reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados: actuar como enlace con los sindicatos y entidades gubernamentales y manejar otros asuntos del bienestar de los empleados.
- ✓ **Fuerza de trabajo.** - Todas las personas de 16 años o más, que tienen empleo que buscan trabajo y personal de las Fuerzas armadas.
- ✓ **Funciones de staff.**- Actividades de asesoramiento y soporte destinadas a contribuir a un mejor rendimiento de la institución.
- ✓ **Organización.** - (institución grande o pequeña): Un grupo de personas juntas en cierto tipo de esfuerzo concentrado o coordinado para alcanzar objetivos.
- ✓ **Reclutamiento.** - Proceso de buscar y atraer un grupo de personas, entre las cuales se puedan seleccionar candidatos idóneos para los puestos vacantes.
- ✓ **Especialistas en personal.** - Una persona con entrenamiento específico en una o más áreas de la función de personal (por ejemplo, el gerente de producción en una planta manufacturera o el gerente en un banco).
- ✓ **Profesión.** - Una vocación o empleo que se caracteriza por normas definidas para ingreso y práctica, un cuerpo de conocimientos

pertencientes a la disciplina, un código de ética, el entrenamiento prescrito y testimonio privilegiado ante los tribunales.

- ✓ **Desarrollo.** - El proceso relacionado con la mejora y crecimiento de las capacidades de los individuos y grupos dentro de la institución.
- ✓ **Inventario de habilidades.** - Una lista consolidada de información biográfica y de otra índole de todos los aspectos que elevan el desempeño técnico o profesional.
- ✓ **Orientación.** - El proceso de introducir el nuevo empleado en la organización, la unidad de trabajo y el puesto.
- ✓ **Planeación.** - El proceso de decidir los objetivos que se buscarán durante un período futuro y lo que se debe hacer para alcanzarlos.
- ✓ **Planeación de personal (recursos humanos).**- El proceso mediante el cual una organización se asegura de que tiene el número y el tipo correcto de personal en los puestos correctos en el momento adecuado y que hacen aquellas cosas para los cuales ellos son más útiles económicamente.
- ✓ **Política.** - Guías amplias, generales para la acción que deben ayudar en el logro de los objetivos.
- ✓ **Desempleo estructural.** - Una situación en la cual las ubicaciones de los trabajos o las habilidades requeridas, difieren de aquellas que poseen los trabajadores.
- ✓ **Enfoque socio técnico al diseño de puestos.** - Propone que al diseñar puestos se deben considerar tanto el sistema tecnológico como el sistema social.

- ✓ **Análisis de puestos.**- El proceso de acopiar, por lo general mediante observación y estudio, la información pertinente relacionada con un puesto.
- ✓ **Desarrollo.** - El proceso relacionado con la mejora y crecimiento de las capacidades de los individuos y grupos dentro de la empresa
- ✓ **Descripción del puesto.** - Una sinopsis de la naturaleza y requisitos de un puesto, que suele ser el resultado final de un análisis de puesto.
- ✓ **Confiabilidad.** - Término que contesta la cuestión de la congruencia con la cual un criterio mide lo que está destinado a medir.
- ✓ **Desarrollo de empleados.** - Proceso que se ocupa de la mejoría y crecimiento de las habilidades de los sujetos y grupos dentro de una organización.
- ✓ **Entrenamiento.** - Proceso en el que se desarrollan las habilidades y conceptos, reglas o actitudes de aprendizaje para incrementar la eficiencia en el desempeño de trabajos particulares.
- ✓ **Principios de aprendizaje.** - Principios de la teoría del aprendizaje que, si se siguen, ayudan a producir adecuados programas de adiestramiento.
- ✓ **Ampliación de puestos.** - Hacer un trabajo estructuralmente más amplio al darle al trabajador más de los mismos tipos de operaciones o tareas.
- ✓ **Motivación.** - Incentivo del trabajador hacía un objetivo; secuencia causal en la que entra en juego una necesidad que constituye el impulso para lograr un objetivo.

- ✓ **Satisfacción del trabajo.**- Actitud general del sujeto, que puede ser positiva o negativa, en relación al trabajo, por lo regular, una función de la diferencia entre lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él.
- ✓ **Enriquecimiento de puesto.**- Elevar un trabajo al añadirle más trabajo significativo, más reconocimiento, más responsabilidad y más oportunidades de adelanto.
- ✓ **Método de clasificación de puestos.**- Método de evaluación de puestos que determina el valor relativo de un puesto por comparación con una escala predeterminada cte clases o grados de puestos.
- ✓ **Método de ordenamiento de puestos.**- Método de evaluación de puestos que ordena a estos por orden de dificultad del más sencillo al más complejo.
- ✓ **Evaluación del rendimiento.**- Proceso en que se comunica a una persona cómo lleva a cabo el trabajo, también se establece un plan de mejoramiento.
- ✓ **Método de estándares de trabajo.**- Método de evaluación de rendimiento en el cual se establece una producción específica, límites de tiempo o ambas cosas para un trabajo, y luego se evalúa el rendimiento del trabajador en comparación con esos estándares.
- ✓ **Rendimiento.**- El grado en que se logran las tareas que constituyen el trabajo de un sujeto.

- ✓ **Aprendices.-** Aquellos individuos en una organización con un alto potencial de adelanto pero que en la actualidad están rindiendo por debajo de lo normal.
- ✓ **Nivel tope de la carrera.-** Punto en la carrera del individuo en que es muy baja la probabilidad de promoción adicional.
- ✓ **Planeación de la carrera.-** Proceso de analizar la situación del individuo, identificar sus objetivos en relación a la carrera y crear los medios para realizar estos objetivos.
- ✓ **Mercado laboral.-** Espacio geográfico donde concurren los que desean trabajar (oferentes) y los que requieren cubrir un puesto de trabajo (demandante)

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La estrategia de gestión de personal mejorará la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2.2.2 HIPOTESIS ESPECIFICOS

- a. El diseño de la capacitación mejorará el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- b. La capacitación adecuada mejorará el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- c. La evaluación de la capacitación mejorará el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2.5 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

2.5.1 Variable Independiente

X. Gestión de personal

- a) Diseño
- b) Implantación
- c) Evaluación

2.5.2 Variable Dependiente

Y. Competitividad

- a) Mejora del servicio
- b) Trabajo en equipo
- c) Identificación con la institución

2.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

2.6.1 Gestión de personal

RODRIGUEZ Valencia. Introducción a la Administración. Editorial Ecasa. México 2010.

Sistema organizacional que asume la responsabilidad de la política de dirección y desarrollo de recursos humanos, apoyado en una cultura, una estrategia, unos sistemas y técnicas que permitan obtener, ilusionar y desarrollar la eficiencia y la eficacia de la organización y lograr la satisfacción de las personas y el desarrollo de los recursos humanos.

2.6.2 Competitividad.

La Real Academia Española (1992) define competitividad como competitivo, capaz de competir y competitividad capacidad de

competir, rivalidad para la consecución de un fin. Porter (1985) señala que la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales. Según Ivancevich y Lorenzi (1997), la competitividad es la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aún aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos. Asimismo, la competitividad de una empresa es su capacidad para suministrar bienes y servicios igual o más eficaz y eficiente que sus competidores. Enright et al. (1994).

OPERCIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión de Personal	Diseño Implantación Evaluación (De la capacitación)	Metas y objetivos institucionales Apertura de comunicación Nivel de estructura Tipos de liderazgo
Competitividad	Mejora del servicio Trabajo en Equipo Identificación con la institución	Satisfacción Confianza Puntualidad

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Desde el punto de enfoque el tipo de investigación es básica descriptiva, porque se describirá el fenómeno de la situación actual.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptivo y correlacional

3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizará el método científico.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el tipo y método de investigación se utilizará el diseño transaccional, la obtención de los datos se realizará haciendo un corte un corte temporal

en el momento en que se realiza la medición de las variables, no se realizará el estudio en el tiempo.

3.4. POBLACION Y MUESTRA

3.4.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO

El universo de estudio para esta investigación comprende a los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

3.4.2 UNIVERSO SOCIAL

El universo social está comprendido por todos los trabajadores administrativos, docentes y estudiantes e la UNDAC.

3.4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis queda conformada por los trabajadores administrativos de la Dirección de Administración y de Recursos Humanos de la UNDAC.

3.4.4 MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Para calcular la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

Fórmula

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 120 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_o = \frac{120(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(120 - 1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 76$$

Entonces $n_o =$ La muestra es 76 trabajadores

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS

- Observación.
- Encuesta.

3.5.2 INSTRUMENTOS

- Guía de observación.
- Cuestionario.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

La tabulación de datos se realizará mediante la hoja de cálculos de Excel y para el procesamiento de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS

1.7. TRATAMIENTO ESTADISTICO

El tratamiento estadístico se realizara con la estadística descriptiva e inferencial utilizando tablas y cuadros estadísticos como también se realizara la interpretación de estos con el estadístico SPSS

3.8 ORIENTACION ETICA

Declaratoria de autenticidad

El contenido de nuestra investigación “ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE PERSONAL PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN – 2018” , se enmarca dentro de los parámetros de la ética, para ello destacamos:

- a) La tesis es original

b) Hemos respetado las normas APA en cuanto a citas y referencia de las fuentes consultadas.

c) Los datos presentados corresponden a los resultados

Cerro de Pasco, 07 de junio del 2019

CARHUACHAGUA AYALA, Esmir Yovana

DNI N° 74240808

CUETO PRADO, Felicita

DNI N° 70892117

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 22, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada uno de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

4.2. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

VARIABLE: A. GESTION DE PERSONAL

4.2.1 El personal de la universidad cuenta con áreas de trabajo definidos.

Cuadro No- 1
Áreas de trabajo definido

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	7	9
De acuerdo	40	53
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	26
En desacuerdo	9	12
Muy en desacuerdo	0	0
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal de la UNDAC cuenta con áreas de trabajo definidos, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión cuenta con áreas de trabajo definidos.
2. Un 53% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión cuenta con áreas de trabajo definidos.
3. Un 26% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión cuenta con áreas de trabajo definidos.
4. Un 12% de la muestra encuestada están **En desacuerdo que** el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión cuenta con áreas de trabajo definidos.

Cuadro No- 1
Áreas de trabajo definidos

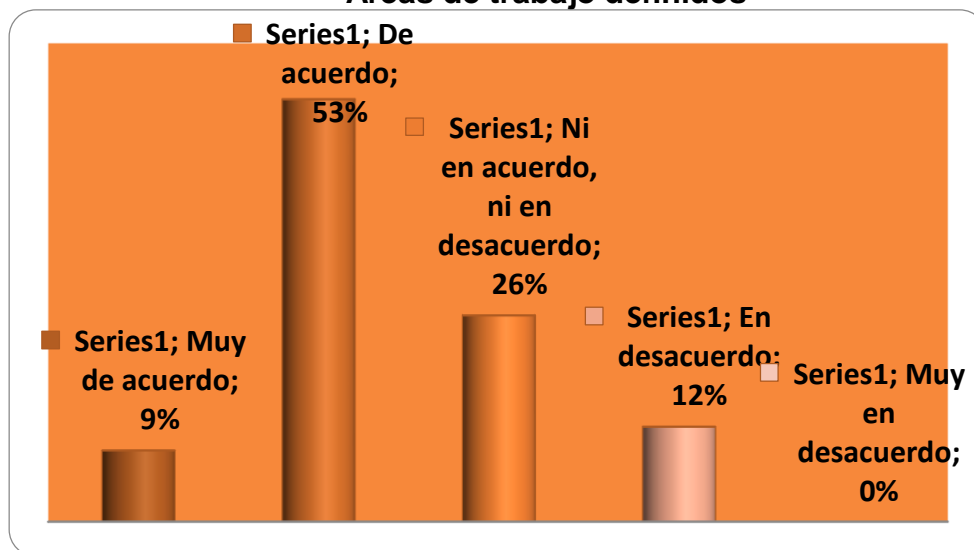


Grafico del cuadro No- 1

4.2.2 El personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuade e impulsan a lograr los objetivos institucionales

Cuadro No- 2
Persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	fi	%
Muy de acuerdo	7	9
De acuerdo	45	59
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	23
En desacuerdo	5	6
Muy en desacuerdo	2	3
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuade e impulsan a lograr los objetivos institucionales, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales.
2. Un 59% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales.
3. Un 23% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales.
4. Un 6% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales.
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que el personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales.

Cuadro No- 2
Persuaden e impulsan a lograr los objetivos institucionales



Grafico del cuadro No- 2

4.2.3 El directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad de mejorar la gestión.

**Cuadro No- 3
Proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión**

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	14	18
De acuerdo	38	50
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	17	23
En desacuerdo	5	6
Muy en desacuerdo	2	3
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 18% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.
2. Un 50% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.
3. Un 23% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.

4. Un 6% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.

Cuadro No- 3
Proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.

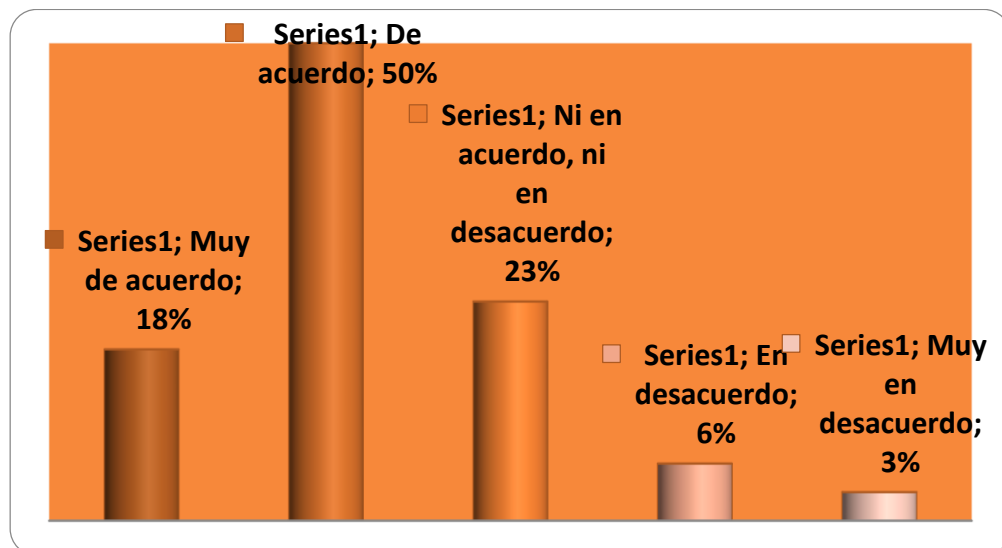


Grafico del cuadro No- 3

4.2.4 El directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área.

Cuadro No- 4
Buscan lo mejor para el personal de su área.

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	11	15
De acuerdo	20	26
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	27	35
En desacuerdo	14	18
Muy en desacuerdo	4	6
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área
2. Un 26% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área
3. Un 35% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área
4. Un 18% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área

5. Un 6% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área

Cuadro No- 4
Buscan lo mejor para el personal de su área.

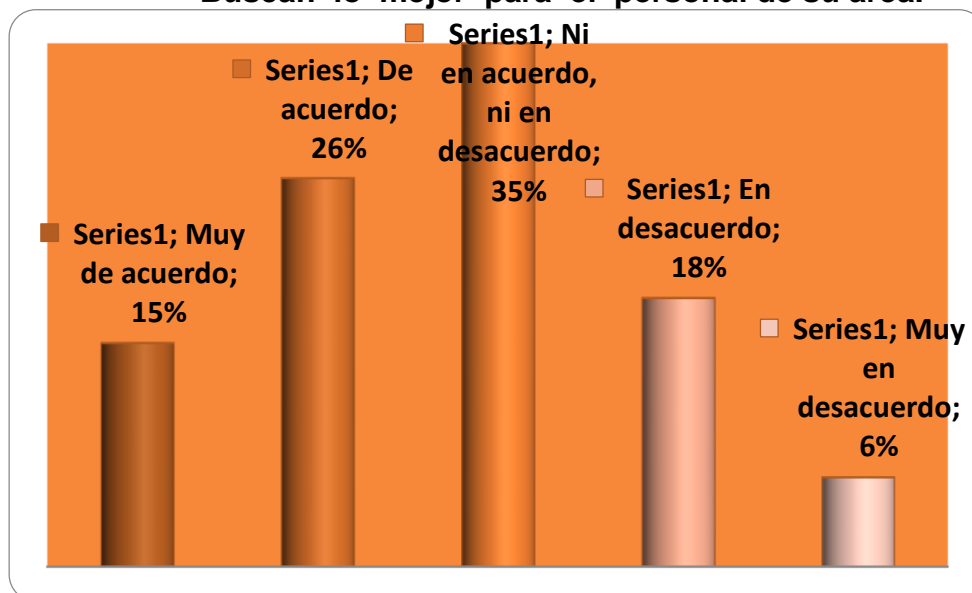


Grafico del cuadro No- 4

- 4.2.5 El directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de Directivo.**

Cuadro No- 5
Comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de funcionario

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	7	9
De acuerdo	27	35
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	29	38
En desacuerdo	13	18
Muy en desacuerdo	0	0
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunica y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.
2. Un 35% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.
3. Un 38% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.
4. Un 18% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.
5. Un 0% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.

Cuadro No- 5
Comunican y mandan, más con el prestigio personal,
que con su autoridad de Directivo

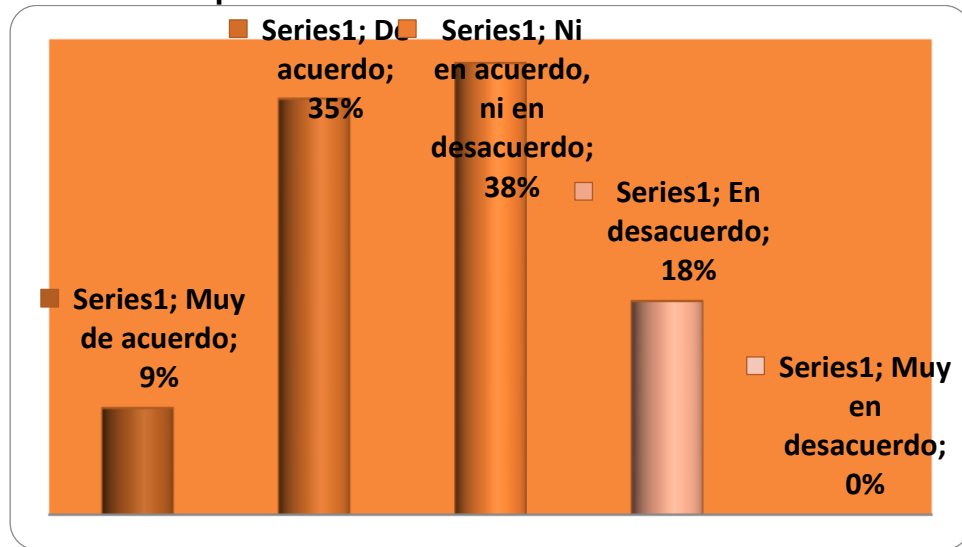


Grafico del cuadro No- 5

4.2.6 El directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.

Cuadro No- 6
Tienen autoridad moral

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	5	6
De acuerdo	27	35
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	31	41
En desacuerdo	11	15
Muy en desacuerdo	2	3
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tiene autoridad moral, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 6% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.
2. Un 35% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.
3. Un 41% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.
4. Un 15% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que el directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral.

Cuadro No- 6
Tienen autoridad moral

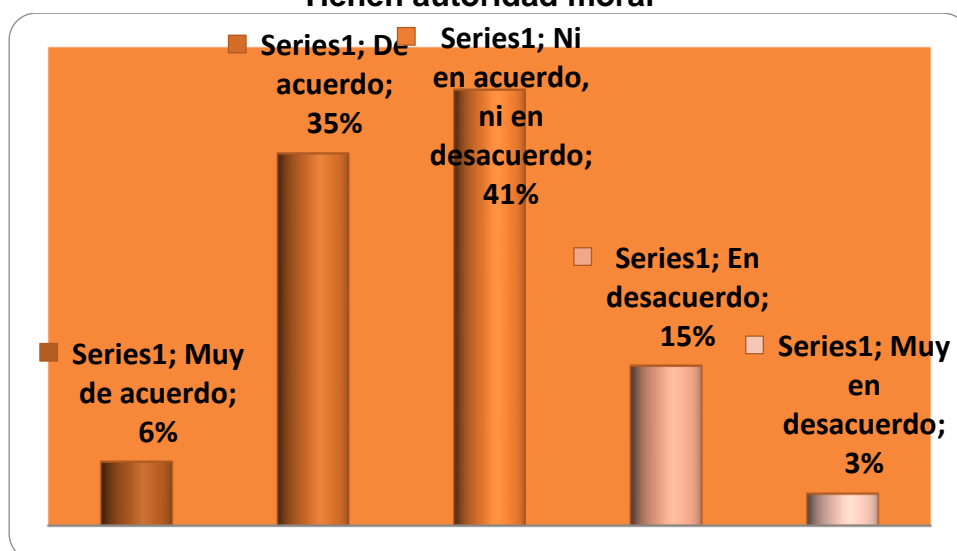


Grafico del cuadro No- 6

4.2.7 Las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.

**Cuadro No- 7
Las órdenes impartidas por los Directivos son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias**

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	9	12
De acuerdo	31	41
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	26
En desacuerdo	14	18
Muy en desacuerdo	2	3
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.
2. Un 41% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.
3. Un 26% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que las órdenes impartidas por los directivos de la

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.

4. Un 18% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que las órdenes impartidas por los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias.

Cuadro No- 7

Las órdenes impartidas por Directivos son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias

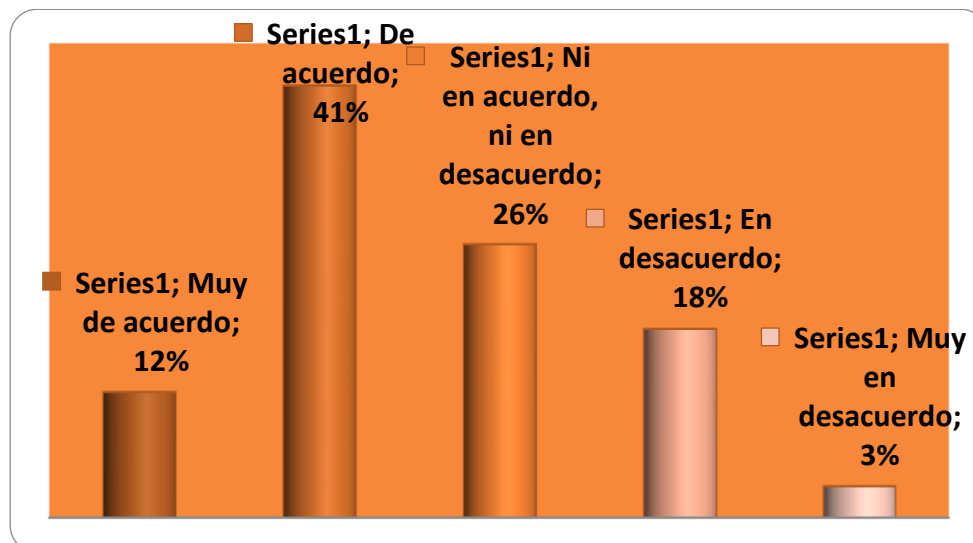


Grafico del cuadro No- 7

4.2.8 Los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.

Cuadro No- 8
Los directivos trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	fi	%
Muy de acuerdo	11	14
De acuerdo	37	48
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	11	15
En desacuerdo	14	19
Muy en desacuerdo	3	4
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.
2. Un 48% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.
3. Un 15% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.
4. Un 19% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y

resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.

- Un 4% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.

Cuadro No- 8

Los directivos trabajan y resuelven situaciones Adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.

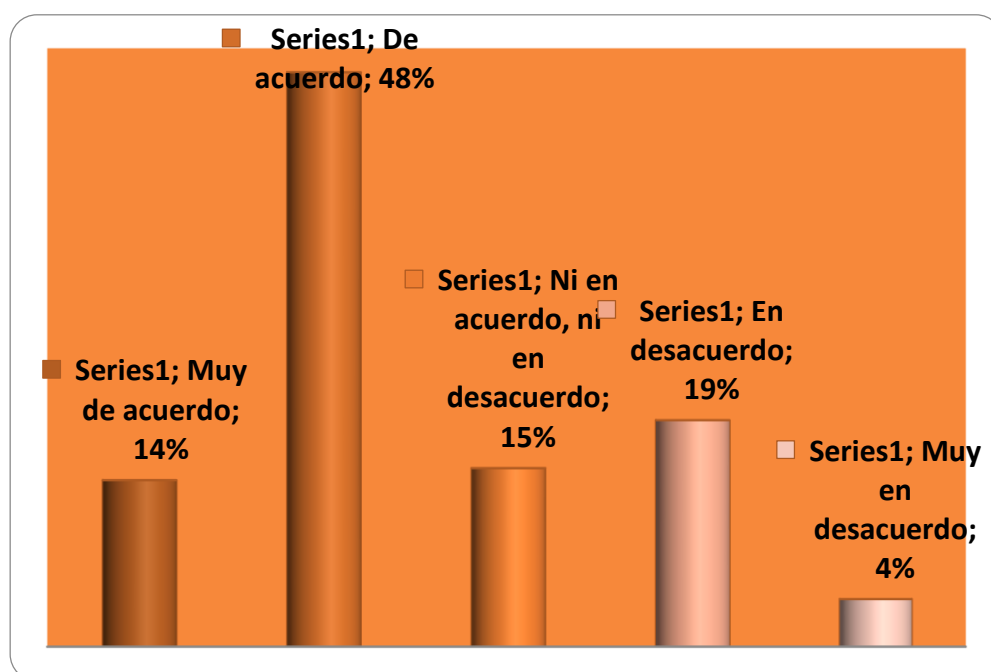


Grafico del cuadro No- 8

4.2.9 Los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.

Cuadro No- 9
Los directivos poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	fi	%
Muy de acuerdo	8	11
De acuerdo	32	42
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	27
En desacuerdo	11	15
Muy en desacuerdo	4	5
	Total	76
		100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.
2. Un 42% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.
3. Un 27% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.
4. Un 15% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.

5. Un 5% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.

Cuadro No- 9
Los directivos poseen conocimientos y habilidades de liderazgo.

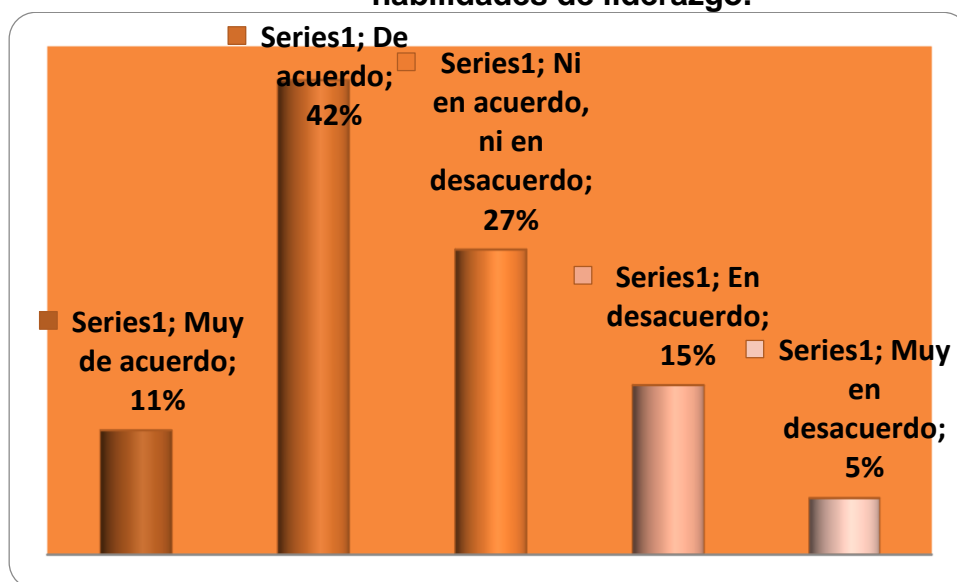


Grafico del cuadro No- 9

4.2.10 Los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.

Cuadro No- 10
Los directivos son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	fi	%
Muy de acuerdo	12	16
De acuerdo	33	43
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	15	20
En desacuerdo	12	16
Muy en desacuerdo	4	5
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.
2. Un 43% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.
4. Un 16% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.
5. Un 5% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos.

Cuadro No- 10
Los directivos son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos

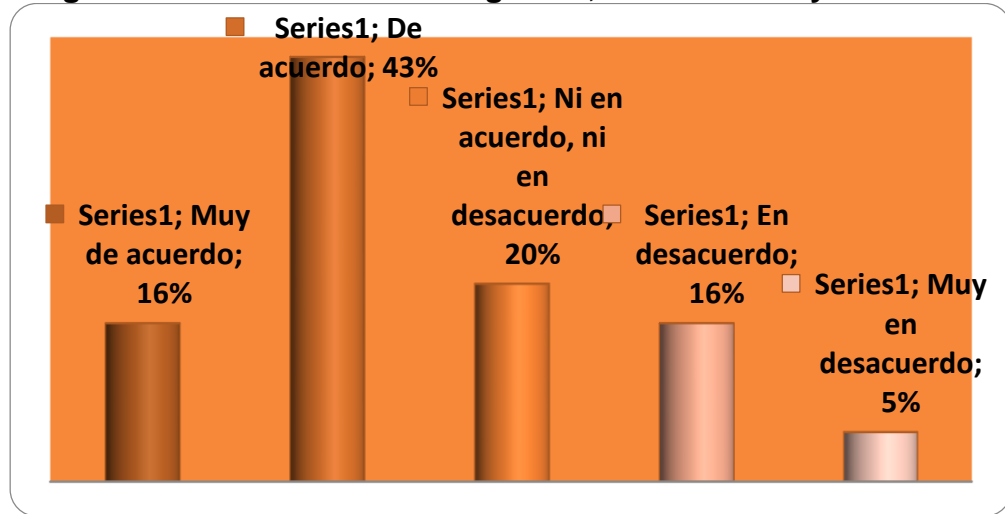


Grafico del cuadro No- 10

VARIABLE: B. COMPETITIVIDAD

4.2.11 Existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Cuadro No- 11
Existe mejoramiento en la prestación de servicios

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	fi	%
Muy de acuerdo	14	18
De acuerdo	36	47
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	14	18
En desacuerdo	11	14
Muy en desacuerdo	2	3
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 18% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
2. Un 47% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
3. Un 18% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
4. Un 14% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Cuadro No- 11
Existe mejoramiento en la prestación de servicios



Grafico del cuadro No- 11

4.2.12 Existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Cuadro No- 12
Capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	9	12
De acuerdo	31	41
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	16	21
En desacuerdo	20	26
Muy en desacuerdo	0	0
	Total	76 100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
2. Un 41% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
3. Un 21% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
4. Un 26% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

5. Un 0% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Cuadro No- 12
Capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

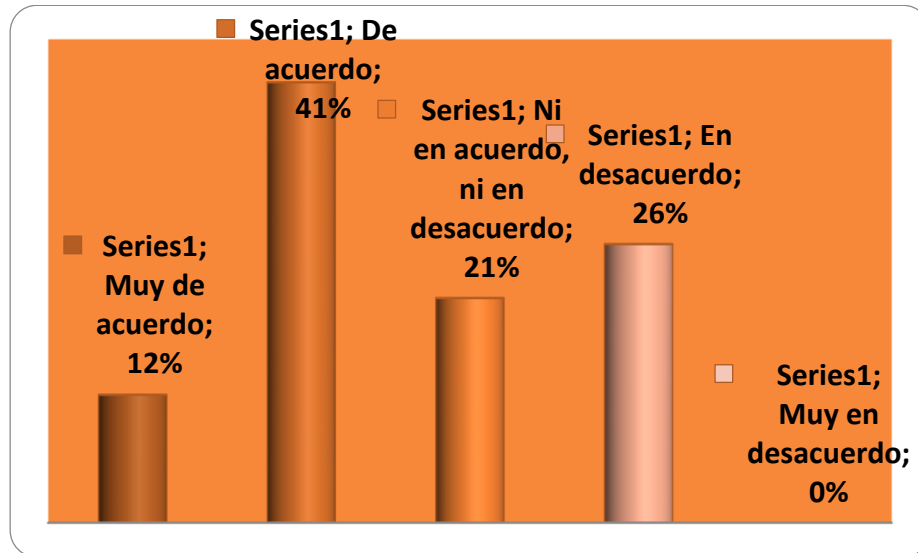


Grafico del cuadro No- 12

4.2.13 Existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.

Cuadro No- 13
Existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	8	10
De acuerdo	28	37
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	26
En desacuerdo	16	21
Muy en desacuerdo	4	6
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe mayor presencia de gestión de los directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 10% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.
2. Un 37% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.
3. Un 26% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** que existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.
4. Un 21% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.
5. Un 6% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local.

Cuadro No- 13
Existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local

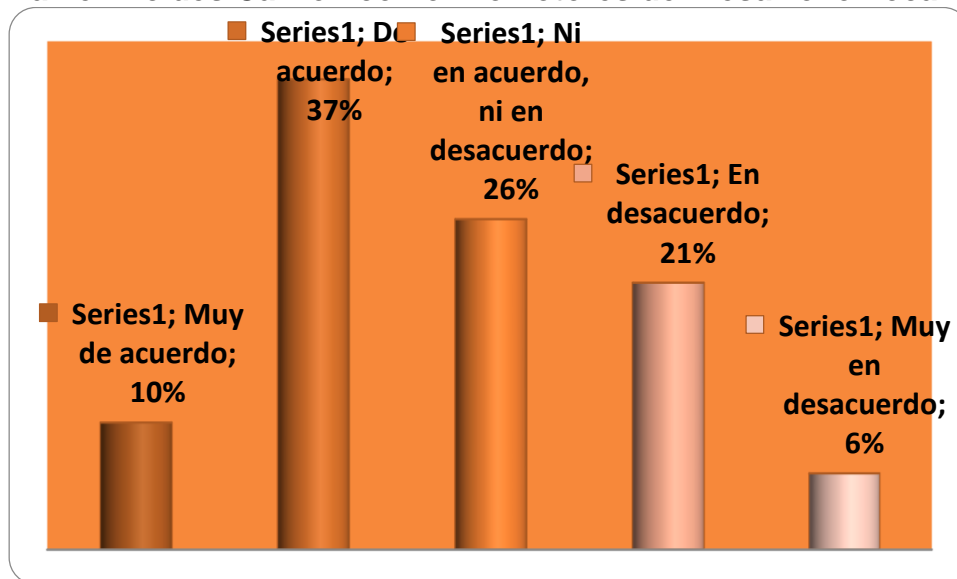


Grafico del cuadro No- 13

4.2.14 Existe un buen desempeño laboral.

Cuadro No- 14
Existe un buen desempeño laboral

CATEGORÍAS	Personal de la UNDAC	
	Fi	%
Muy de acuerdo	17	23
De acuerdo	26	33
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	14	18
En desacuerdo	17	23
Muy en desacuerdo	2	3
Total	76	100

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 23% de la muestra encuestada están **Muy de acuerdo** que tiene existe un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
2. Un 33% de la muestra encuestada están **De acuerdo** que existe un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
3. Un 18% de la muestra encuestada opinan estar **Ni en acuerdo Ni en desacuerdo** un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
4. Un 23% de la muestra encuestada están **En desacuerdo** que existe un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
5. Un 3% de la muestra encuestada están **Muy en desacuerdo** que existe un buen desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Cuadro No- 14
Existe un buen desempeño laboral

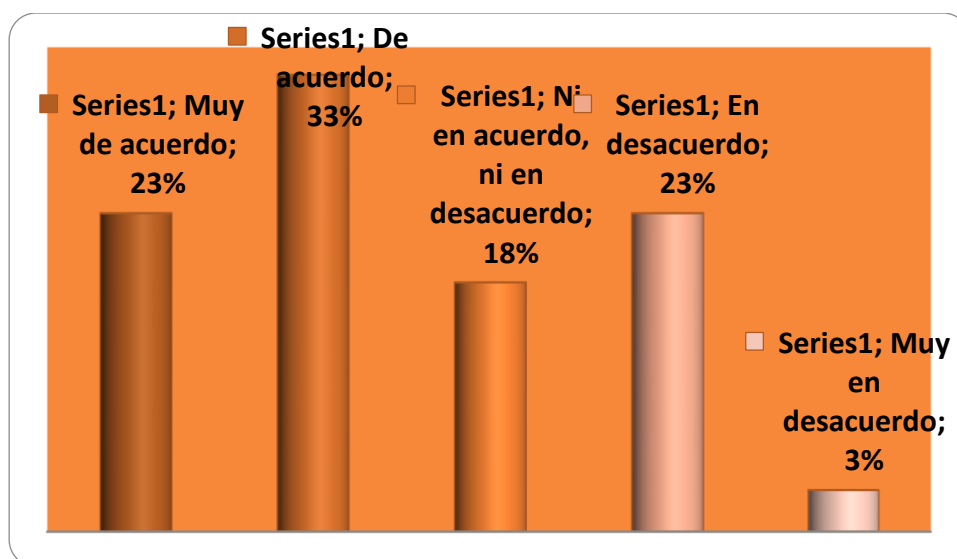


Grafico del cuadro No- 14

4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS

4.3.1 CONTRASTACIÓN PARA PROBAR LA RELACIÓN DE VARIABLES

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación porque son variables cualitativas. La hipótesis general dice: La estrategia de gestión de personal mejorará la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

HIPÓTESIS A:

H₀: El diseño de la capacitación no mejorará el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

H₁: El diseño de la capacitación mejorará el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H₁

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₁.

4. Hallando el valor del nivel de significancia

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,521 ^a	2	0,022
Razón de verosimilitud	2,524	2	0,283
Asociación lineal por lineal	1,941	1	0,164
N de casos válidos	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 33.47.

Encontrado el p-valor es igual a 0.022 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que el diseño de capacitación mejora el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

HIPÓTESIS B:

H_0 : La capacitación adecuada no mejora el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

H_1 : La capacitación adecuada mejora el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. Hallando el Valor de Significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,015 ^a	4	0,006
Razón de verosimilitud	1,021	4	0,907
Asociación lineal por lineal	,167	1	0,683
N de casos válidos	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17.43.

Encontrado el p-valor igual a 0.006 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia e 0.05, para concluir que la capacitación adecuada del personal influye significativamente para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

HIPÓTESIS C:

H_0 : La evaluación de la capacitación no mejora el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

H_1 : La evaluación de la capacitación mejora el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H_1

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitud	1,015 ^a	4	0,003
Asociación lineal por lineal	1,021	4	,907
N de casos válidos	,167	1	,683
	235		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17.43.

Encontrado el p-valor igual a 0.003 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la evaluación de la capacitación influye significativamente para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.4. DISCUSION DE RESULTADOS

Para realizar el análisis de resultados debemos de tener en cuenta las pruebas de hipótesis específicas, siendo cada una de ellas:

- Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que el diseño de capacitación mejora el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en

que ambas variables se encuentran relacionadas.

- Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la capacitación adecuada del personal influye significativamente para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la evaluación de la capacitación influye significativamente para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Por lo tanto podemos concluir que:

“La estrategia de gestión de personal mejorará la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”

CONCLUSIONES

1. Un 50% de la muestra encuestada están de acuerdo que los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión.
2. Un 33% de la muestra encuestada están de acuerdo que existe un buen desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
3. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la evaluación de la capacitación del personal influye significativamente para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

RECOMENDACIONES

1. Es necesario considerar la opinión de los servidores públicos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ya que como capital humano son el principal componente de la institución.
2. Se recomienda que para el ingreso de un nuevo talento humano a la institución, se aplique el proceso de reclutamiento y selección, este permitirá transparentar la actividad y se tendrá diferentes alternativas para la contratación.
3. El proceso de inducción debe aplicarse luego de contratar a un talento humano, este les permitirá conocer la misión, visión, objetivos, principios, competencias y todo aquello que es fundamental para su buen desempeño.
4. Realizar talleres de motivación y liderazgo, así mismo planes de incentivos para mejorar el desempeño laboral.
5. Los funcionarios de esta entidad deben impartir charlas a sus trabajadores sobre la importancia de las buenas comunicaciones dentro de la institución, estas comunicaciones deben darse en forma descendente, ascendente, horizontalmente y en forma diagonal respetando las líneas de comunicación. Por otra parte se debe evitar los conflictos internos entre los trabajadores y las autoridades y por último se debe buscar la cooperación entre los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

1. TORRES ORDOÑEZ, Jose Luis 2005 Enfoque para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en
2. FITZ-ENZ, Jac 2010 The New HR Analytics. New York: Amacom.
3. PHILLIPS, Jack Jr. y DREWSTONE Ron 2002 How to measure Training results. New York: McGRAW-HILL.
4. CHIAVENATO, Idalberto 2009 Gestión del Talento Humano. México: McGRAW-HILL.
5. MICHAELS, Ed y otros 2001 The War of Talent. Boston: Harvard Bussiness
6. ALLES, Martha 2006 Desarrollo del Talento Humano. 2da Edición Buenos Aires: S.A. Ediciones Granica.
7. GUBMAN, Edward 2000 EL Talento como Solución. Colombia: McGRAW-HILL.
8. RONCO, Emilio y BARBER, Ian 2005 El reto de Gestionar Talento. Barcelona: Deusto S.A. Ediciones
9. NORTON, David y KAPLAN Robert 2007 Mapas Estratégicos: Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles. Boston: Harvard Bussiness
10. CRAVINO, Luis Maria 2002 Un trabajo Feliz. Buenos Aires: Temas
11. FITZ-ENZ, Jac 2003 El ROI del Capital Humano. Barcelona: Deusto S.A.
12. NORTON, David y KAPLAN Robert 1997 Balance Scorecard: Translating
14. BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ 2016 (www.bcrp.gob.pe)
Página web institucional; contiene noticias económica-financiera de Perú.
15. INEI 2016 (<http://www.inei.gob.pe>)
Página web institucional; contiene estadísticas de población, economía,
16. PORTAL CAPITAL HUMANO 2016 (<http://www.infocapitalhumano.pe>)
Página web de consultoría en gestión humana.
17. MAXIMICXE 2014 Reporte Riesgos. Lima: Macro Edición.
18. WAYNE, Cascio y BURDREAU, Joseph 2011 Investing in People Financial Impact of Human Resource Initiatives 2a ed.
19. CHU RUBIO, Manuel 2011 Finanzas aplicadas: teoría y práctica. 2a ed. Lima: Kemocorp International

ANEXOS

ENCUESTA

Instrucciones

Distinguido Señor(a)

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo de la investigación titulado:

“Estrategias de Gestión de Personal, para lograr la Competitividad de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018”

De la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer, la cual redundará en beneficio de la comunidad universitaria y el suyo, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Concedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedo muy agradecida.

Atentamente,

CUESTIONARIO

Distinguido Señor:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“Estrategias de Gestión de Personal, para lograr la Competitividad de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - 2018”; de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el nivel de competitividad de la universidad.

GESTION DE PERSONAL	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estructura					
1. El personal de la universidad cuenta con áreas de trabajo definidos.					
2. El personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión persuade e impulsan a lograr los objetivos institucionales					
3. El Directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión proponen iniciativas y motivan a cumplirlas con la finalidad mejorar la gestión					
4. Los Directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión buscan lo mejor para el personal de su área.					
5. El directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión comunican y mandan, más con el prestigio personal, que con su autoridad de directivo.					
6. El Directivo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión tienen autoridad moral					
7. Las órdenes impartidas por los Directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son acatadas y cumplidas por miedo a posibles sanciones disciplinarias					
8. Los Directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión trabajan y resuelven situaciones adversas en forma conjunta con el personal a su cargo.					
9. Los Directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión poseen conocimientos y habilidades de liderazgo					
10. Los Directivos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión son visionarios, positivos, entusiastas, grandes comunicadores exigentes, carismáticos y honestos					
Competitividad					
11. Existe mejoramiento en la prestación de servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión					
12. Existe mayor capacidad de gestión en el desarrollo social por parte de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión					
13. Existe mayor presencia de gestión de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión como Promotores del Desarrollo Local					
14. Existe un buen desempeño laboral.					

“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE PERSONAL PARA LOGRAR LA COMPETITIVIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - 2018”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES E INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cómo influye la estrategia de gestión de personal para lograr la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?	Determinar de qué manera influye la Gestión de personal para lograr la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	La estrategia de gestión de personal mejorará la competitividad del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X GESTIÓN DE PERSONAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básica Descriptivo</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo – Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>	<u>DIMENSIONES</u> a) Diseño, b) Implantación c) evaluación	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico: Inductivo - Deductivo</i>
Pe1. ¿Cómo está comprendido el diseño de la capacitación para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?	Oe1 Determinar el diseño de la capacitación para mejorar la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.	He1 El diseño de la capacitación mejorará el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.	VARIABLE DEPENDIENTE: Y COMPETITIVIDAD	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Para el tipo y método de investigación se utilizará el diseño transaccional, la obtención de los datos se realizará haciendo un corte un corte temporal en el momento en que se realiza la medición de las variables, no se realizará el estudio en el tiempo.

<p>Pe2.</p> <p>¿Cómo será la implementación de la capacitación para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Oe2</p> <p>Determinar la implementación de la capacitación del personal para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p>He2</p> <p>La capacitación adecuada mejorará el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p><u>DIMENSIONES:</u></p> <p>a) Mejora de Servicio b) Trabajo en equipo c) Identificación con la institución</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>120 trabajadores administrativos.</p> <p>MUESTRA</p> <p><i>76 trabajadores</i></p>
<p>Pe3.</p> <p>¿Cómo será la evaluación de la capacitación del personal para mejorar el servicio de personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Oe3</p> <p>Determinar la evaluación de la capacitación del personal para mejorar la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p>He3</p> <p>La evaluación de la capacitación mejorará el servicio del personal de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.</p>	<p><u>INDICADORES</u></p> <p>Metas y objetivos institucionales Apertura de comunicación Nivel de estructura Tipos de liderazgo Satisfacción Confianza Puntualidad</p>	<p>TÉCNICAS</p> <p>Observación Encuestas,</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p><i>Guía de Observación</i> <i>Cuestionario</i></p>