

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACION Y HUMANIDADES



**Gestión de Recursos Humanos y Servicio de Calidad, Universidad
Líder Peruana de Quillabamba, 2017.**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Educación con mención en
Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autor:

Soria Infantas Je-Liseth Esnick

Asesor:

Villanque Alegre Boris

Código ORCID: 0000-0002-1449-6989

**Huacho – Perú
2022**

Índice General

Índice General.....	i
Palabra Clave.....	ii
Constancia de Originalidad	iii
Título	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	1
Metodología.....	17
Análisis y Discusión	35
Conclusiones y recomendaciones	37
Referencias bibliográficas.....	39

Palabra Clave

Tema	Recursos humanos y servicio de calidad
Especialidad	Educación

KEYWORD

Theme	Human resources and quality service
Specialty	Education

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación	Aplicar estrategias de gestión de recursos humanos para una educación de calidad.
Área	Ciencias Sociales
Subárea	Otras Ciencias Sociales
Disciplina	Ciencias Sociales interdisciplinarias



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Gestión de recursos humanos y servicio de calidad, Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017”** del (a) estudiante: **Je-Liseth Esnick Soria Infantas**, identificado(a) con **Código N° 3017100282**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 19%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 3 de Octubre de 2022



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

**Gestión de Recursos Humanos y servicio de Calidad, Universidad Líder
Peruana de Quillabamba, 2017.**

**Human Resoucers Management and quality service, Peruvian Leader
University of Quillabamba, 2017.**

Resumen

La investigación propone como objetivo determinar “La relación de la gestión de recursos humanos – administrativos y el servicio de calidad en los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017. El tipo de investigación es no experimental, de corte transversal. Tiene como población a 650 usuarios internos y externos. La muestra obtenida mediante el muestreo aleatorio es de 64. Se realizara la revisión documental de gestión de recursos humanos administrativos, en su encuesta de calidad está dirigida a los personas internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba. Se espera demostrar que hay una relación existente directa con las dos variables ya expuestas: Gestión de recursos humanos y servicio de calidad.

Abstract

The research proposes as an objective to determine "The relationship of human resources management - administrative and quality service in internal and external users of the Peruvian Leader University of Quillabamba, 2017. The type of research is non-experimental, cross-sectional. It has 650 internal and external users as population. The sample obtained through random sampling is 64. The documentary review of administrative human resources management will be carried out, in its quality survey is directed to internal and external people of the Universidad Líder Peruana de Quillabamba.

It is expected to demonstrate that there is a direct relationship between the two variables already mentioned: human resources management and quality service.

Introducción

(Ghiglione, 2015) considera que: La “gestión organizacional es un contexto suscrito por diferentes cambios económicos, tecnológicos y sociales, tiene una perspectiva estratégica, sistemática e innovadora. Y para poner en práctica miradas novedosas de gestión organizacional solicitan varios cambios en el modo de actuar de las personas y de pensar, el cual puedan estimular el desarrollo y su adaptación de modelos de gestión de recursos humanos (RR.HH) donde contesten a las demandas de valorización de conocimiento, y tengan como resultado peculiaridades funcionales administrativas públicas correspondientes a sus entornos de jurisdicción y referencia ante su actuar idóneo.

Para la obtención de antecedentes se basa en las investigaciones de diversos estudios que están relacionado con la variable de investigación; Prado (2012) en su estudio esta nombrado La administrativa de los Recursos Humanos y la Calidad de la Educación Básica en el estado Táchira: Planteó cómo en su investigación tiene como objetivo “Determinar la relación que existe entre la administrativa de los recursos humano y la calidad de la educación básica en el estado Táchira”. Concluyendo que si existe un 80% relación alta, el 60% constatan que los supervisores son un factor de la calidad. Como resultados conseguidos se concluye, los estudiantes trabajan sin tener el título profesional, por ello están desmoralizados por tener un sueldo bajo; también el clima laboral, el lugar se trabajó no es apto que atentan contra el autoestima y desempeño; al medio urbano se favorece y se discrimina al servicio educativo rural; aceptan, con alguna oposición (al cambio) descubrimientos como el Proyecto Pedagógico del Plantel y el Proyecto Pedagógico de Aula. La investigación confirman la validez de una relación $r = 0,476$ de sus dos variables: La administrativa de los Recurso Humanos y la Calidad de la Educación Básica en el estado Táchira”. La correlación muestra hay un vínculo entre las variables es efectivo y con una relación bajo, el cual se puede señalar que si hay una relación de las dos variables.

En la tesis de (Carrasco, 2003) titulada “Gestión educativa los recursos humanos y la calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA”: Tiene como objetivo “Determinar la relación entre la Gestión Educativa los recursos humanos y la Calidad de Formación Profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA 2002”. Se concluye que la Gestión de los recursos humanos tiene una conexión directa, positiva que realiza la formación profesional de educación de la UNSACA, 2002, Tiene como índice de correlación al 71,1%, El cual tiene una relación alta positiva. Donde tiene un puntaje de Gestión Curricular una media de 1,93, lo cual corresponde a “regular” y de 13.64 su promedio de Calidad de Formación profesional, el cual equivale a “regular”, de hecho, hay una conexión directa entre la calidad de formación profesional y la gestión curricular con una relación de 71,1%. Se concluye que hay relación entre sus dos variables gestión educativa y calidad de formación

Los RR.HH cumplen funciones importantes dentro de las empresas, su determinante principal o fracaso de cualquier empresa y su grado de estimación activo. De tal forma (Becker, 1964) en su libro Human Capital el concepto de Recursos Humanos refiere a “sus capacidades competitivas y productivas que las personas añaden por acoplo de conocimientos generales o específicos”

(Chiavenato, Idalberto, 2004) Considera la Gerencia de Recursos humanos a manera de un “sistema que está compuesta por cinco subsistemas independientes, el cual se desarrolla de distintas maneras y así modificarse de modo a la situación dominante con respecto a divisor orgánicos, ambientales, tecnológicos y humanos”. Los subsistemas conforman un desarrollo, los recursos humanos son aplicados, mantenidos, desarrollados y captados y controlados por la organización. Ciertamente, la posibilidad de una variación la relevancia de los subsistemas de concordancia con su exigencia del aporte principal de esta muestra; la flexibilidad se conecta con las necesidades de establecer por cada uno, las acciones descritas que estén condicionadas con el alcance de los objetivos y su desempeño de las funciones.

(Harper, 1992) En su investigación comenta que el sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH) cuyo “objetivo es mantener, desarrollar y crear un accidental de Recursos Humanos, con motivación y destreza para así establecer estrategias previas cuyo objetivo es búsquedas organizacionales”. A la vez, mantienen, desarrollan y crean situaciones de aplicación organizacionales y satisfacción plena y desarrollo de Recursos Humanos y de objetivos individuales. “Además es necesario obtener eficacia y eficiencia de los Recursos Humanos disponibles”

La tesis de (Vidal Cardenas, 2017) denominada Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano, tiene como finalidad determinar la relación entre la Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano. Su diseño de investigación empleado es descriptiva correlacional. Tiene como una muestra dada por 129 estudiantes de la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano, aplicando un cuestionario para así poder evaluar la administración de recursos humanos y siguiente a evaluación de la calidad de servicio educativo. Finalmente se tiene el siguiente resultado “La administración de recursos tiene relación con la calidad de servicio educativo, se comprueba la hipótesis de la tabla 10, la correlación de Spearman de 0,572, con una *** $p < .005$) de estadística significativo, diagnosticando su relación entre la Administración de RR.HH y la Calidad de Servicio Educativo en estudiantes de la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano. Demostrando para poder lograr calidad de servicio educativo buena se debería de tener en cuenta como está administrada los recursos humanos.”

En este trabajo de investigación de (Valer, 2003)Valer (2013) concluyo con lo siguiente:

En su investigación nombrada como Gestión Administrativa de Programas Institucionales y la Calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas Parroquiales del distrito de San Juan de Lurigancho, de la UIGV. En la investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre que existe entre la Gestión Administrativa de Programas Institucionales y la Calidad del servicio

educativo de las Instituciones Educativas Parroquiales del distrito de San Juan de Lurigancho”, de la UIGV, su tipo de investigación es cuantitativo, de diseño correlacional, aplica como instrumento encuestas, tiene como muestra que está adaptador por 150 estudiantes. Concluyendo que hay una existencia de 70% con relación altas de agentes principales de la educación (estudiantes, educandos, padres de familia) la comunidad son factores importantes para poder impulsar las acciones educativas planificadas a través del Proyecto Educativo de Desarrollo Institucional y poder mejorar la calidad educativa. Entre las dos variables de la investigación hay un descubrimiento donde constatan que hay relación entre ellas $r = 0,454$. Esto indica que entre las dos variables su grado de correlación es positiva, con un nivel bajo. Como significancia de $p=0,000$ muestra donde p es menor a 0,05 el cual se señala que entre las dos variables hay una relación y así se concluye que la Gestión Administrativa de Programas institucionales y la calidad del servicio educativo existe una relación. . (p.86)

Se plantea la fundamentación científica donde requiere el respaldo y datos de teorías específicas, que hace referencia a los conceptos de sus factores, se ejecutó búsqueda bibliográfica, teniendo en cuenta datos sobre el estudio.

La gestión “Constituyen a las acciones que están en marcha determinando a la empresa con su política general, toman decisiones orientados en el alcance de objetivos evidentes” (Gestiopolis, 2003)

Para (Chiavenato , Idalberto, 2012) la gestión de recursos humanos “Son procesos administrativos aprovecha la conservación y el acercamiento del esfuerzo, conocimientos, experiencias, etc., personas que trabajan para la institución educativa, en el aprovechamiento del usuario de la misma organización. Su objetivo fundamental que sigue la función de los recursos humanos (RRHH) es distribuir las políticas de RRHH con la organización estratégica, el que permite poder establecer estrategias a través de personas para luego poder brindar una calidad de servicio”

Según Cuesta (2015) Relata a la gestión de talento humano que su objetivo de la gestión de personas que están trabajando para una organización y son de conocimientos portadoras interesantes y avanzados. Chiavenato (2002) sostiene que “La gestión del talento Humano cuyo oficio aplica al método administrativo para su adquisición, evaluación, reclutamiento, ubicación, entrenamiento, y remuneración de los trabajadores.”

Según Chiavenato (2009) dice que: “para poder gestionar el talento humano se está convirtiendo día a día en algo necesario para que las instituciones públicas y privadas tengan éxito.”

La evolución de gestión de talento humano para (Chiavenato , Idalberto, 2012) Demuestra que el área de Recursos Humanos habido alteraciones y variaciones. La etapa del conocimiento, los usuarios se convirtieron en la resolución de las organizaciones y así dejaron de ser el problema.

Según (Vasquez Collantes, 2017) indican que la gestión administrativa son acumulaciones de decisiones necesarios y así poder lograr que una institución cumpla con su objetivo, donde identifican una planificación adecuada bajo esfuerzos. El cual significa el desarrollo de las estrategias, técnicas, recursos y conocimientos, solucionan las obstaculaciones existentes del logro de su visión de gestión.

Para (Ordoñez, 2009) Para Ordoñez (2009) la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, comprende: la planificación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación” (p. 101)

Según (Manes, 2005) se entiende por gestión “un conjunto de acciones llevadas a cabo para lograr un objetivo. Abarca el momento desde que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado, el proceso de control y la evaluación” (p.278). Lo que indica que gestionar implica dirigir el funcionamiento y desarrollo de un sistema.

Características de la Gestión Administrativas, según (Leal, 2009)

-Universalidad. La gestión administrativa es general porque se aplica a los sistemas políticos que hay y a las organizaciones sociales.

-Especificidad. Su gestión administrativa tiene peculiaridades especiales que no nos permite poder confundir con otra técnica o ciencia. La administración se auxilia de otras ciencias y técnicas, el cual tiene propias características donde le generan un carácter específico, es decir, estas disciplinas no se pueden confundir.

-Unidad temporal. Están compuestas por fases, elementos o etapas la administración, por lo que la empresa toda la vida están dando un menor o mayor grado, o la mayoría de parte los elementos administrativos.

-Unidad jerárquica. El carácter de los jefes es un organismo social, donde participan diferentes grados y categorías, de la administración. El cuerpo administrativo forma parte de una institución, desde director general hasta el último trabajador.

-Valor instrumental. La administración tiene como gestión en poder dar un fin de alcance, esto significa, que para poder lograr el objetivo establecido utiliza las organizaciones sociales.

-Amplitud de ejercicio. Los presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc., son parte los niveles de un organismo formal.

-Interdisciplinarietà. La gestión de la administración está relacionados con la eficiencia en el trabajo, que hace el uso de procesos, procedimientos, principios y métodos.

-Flexibilidad. Las técnicas y principios administrativas corresponden en la adaptación de necesidades diferentes a las empresas o grupo social. (p. 129)

Según (Ruiz Roa, 1995) Importancia del análisis de la Gestión administrativa (ADAG)

Se conoce por ADAG al examen de sus componentes o estructura administrativa, donde evalúa su grado de eficacia y eficiencia el cual cumplen con su organización, dirección, ejecución, coordinación y control de los objetivos de la empresa, así poder corregir sus deficiencias que pudieran existir, tendiendo

al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos dentro de las normas y políticas de la verdadera administración.

Calidad: “Tiene una terminación que engloba un sinónimo de seguridad y garantía al punto de poder conseguir un servicio o producto, la calidad es fundamental para que el cliente de tranquilidad y hasta status a los que consumen una producción”. Casermio de Goytia (2004)

La calidad se define como uso adecuado, esto implica que la delineación de la producción o de utilidad (calidad de diseño) y la medida del grado donde el producto es concorde con su diseño (calidad de conformidad o fabricación). La calidad de diseño se describe a sus peculiaridades que posiblemente debería tener un beneficio para satisfacer la calidad de conformidad y sus necesidades ante los clientes anotan a cómo las especificaciones diseñadas adoptan el producto final.

Calidad de servicios: “Parte de su suficiencia para el uso de la calidad de un servicio” es la categoría que un servicio satisface con aceptación a las necesidades que el cliente a medida que se dispone”. Sotongolo (2003)

Para (Albretch , 2016) Su teoría sobre la Calidad del Servicio: proporciona a la utilidad de la muestra de los triángulos externos e internos, donde se define la teoría del servicio. “Los elementos muestran que la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. Contiene: la estrategia del servicio, definido por el enunciado del servicio bajo sus estándares, y la exposición de sus funciones del servicio del personal. La gente da estos servicios presenta en la diestra del triángulo (dependiente a la primera línea, de forma secundario el personal que podría o no tener contacto con persona gerencial y el cliente, donde operación del servicio se supervisa). La grafica del sistema del personal de servicio al cliente está en la parte izquierda del triángulo.

Según (Abadi, 2004) lo define de la siguiente manera: “Comprende en el cumplimiento de sus expectativas del servicio que puede satisfacer las necesidades del cliente”.

En otra aprobación el cliente aprueba con distintos requerimientos y a su vez tiene distintas necesidades y lo que se contrató. La calidad es lograda a través del proceso de operación, compra, y evaluación que entregan de los servicios.

El cliente experimenta en su grado de satisfacción, donde consiste que las acciones del mantenimiento son de diferentes niveles y alcances”.

Importancia de la calidad en los servicios

Según (Osorio Torres , Yanet; Zarabia Solozano, Frida, 2017) La calidad en el servicio consiste en distinguir sus formas principales de la institución y organización, de modo compacta, El cual tiene una ventaja fuerte y competitiva, el que procede en las utilidades de la organización y conduce a un mejor cargo de productividad. “Siempre las empresas servicio se han preocupado que los consumidores reciban un servicio de calidad y de manera permanente y en todos los servicios ofertados. “La calidad de servicio identifica sus expectativas de sus clientes donde tiene a su mirada al prestador de servicios. Por otro lado la calidad de servicios es más dificultoso en definirlo y poder juzgarlo a comparación de la calidad de productos”. Es de suma importancia que el prestador de servicios comunique y defina la calidad de las necesidades del usuario, cliente y que tiene contacto directo con las personas que tienen el servicio.

No se pueden evitar los errores, ya que se está trabajando con las personas razonables que hablen, actúen y piensen, y no está en sus posibilidades perfeccionarlos los factores externos. Los incidentes ocurren en la presencia cuando los clientes tienen por resultante al servicio que demore más. El cual se observa, su calidad de servicio cuando juega con un papel importante en la institución privado o público, ya que no solo se juega con la imagen y depositan la confianza de la persona, la persona que esta frustrado y mal atendida, te dicen en la institución pública que eres un mal gobernador, director o gerente.

Las dimensiones de la Calidad de Servicio, se detalla a continuación según (Israel Galvis ,2011), siendo la primera los Elementos Tangibles “La oferta del servicio es la parte visible, el cual se refiere a sus apariencias en las instalaciones equipos, físicas, personal y material de comunicación. Donde influye desde la percepción de la idea de sí mismo o la calidad de servicio”.

La segunda dimensión, la Confiabilidad “El servicio promedio de forma cuidadosa y fiable el cual realiza la habilidad. Incluye la prestación sin errores y su cumplimiento de la promesa de servicio”

La tercera dimensión, Capacidad de Respuesta o Responsabilidad “La voluntad y disposición ayuda a sus usuarios y facilita un rápido servicio. Es el deseo de poder servir oportunamente al cliente. Donde se puede ver que al cliente que los negocios se quieren y aprecian”.

La cuarta dimensión, Seguridad “La atención, conocimientos y habilidades enseñados por los trabajadores, inspiran confianza y credibilidad. Es la amabilidad adherente a la ilustración del trabajo. En efecto se asigna al cargo, El usuario idóneo, apto y con la solidez personales necesarios”.

A continuación, la investigación se justifica en lo siguiente, los elementos comunes de las organizaciones: están integradas por personas que tienen un beneficio en común. Las personas llevan a cabo los logros, avances y éxitos de las organizaciones, no es necesario afirmarlo el cual constituye del recursopreciado. La importancia verdadera de los recursos humanos de la empresa encuentra su habilidad para que favorablemente responda y de voluntad de objetivo, y así poder contribuir con su eficacia. Lo cual se puede diferencias que la empresa de otra manera que los seres humanos tienen para poder utilizar para su conocimiento. Teniendo en cuenta que mediante de los RR.HH los demás puede usarse con validez, dado a eso la gestión de RR.HH – administrativo y su calidad de servicio en efecto imprescindible de gestión por suficiencia, la investigación propuesta permite definido en relación con las dos variables en la Universidad Líder Peruana. Su estudio de investigación contribuye a que los factores administrativos establecen la calidad de los servicios para los usuarios

externos e internos de Universidad, a la vez verifican de manera la correcta gestión de los RR.HH administrativos que implica una mejora en su calidad.

Por lo que sigue la razón de este trabajo de investigación, conformada de un instrumento como base y consulta para otros investigadores que realizan sus investigaciones de parecido o de mismo sector, y a la vez se intenta incentivar que otros investigadores a efectúen trabajos de investigación sobre este el mismo tema, para su especialización y profundización.

Por consiguiente el problema general se describe en la interrogante siguiente ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos – administrativo y el servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabama, 2017?

Para la conceptualización y operacionalización de las variables se requiere el respaldo y datos de teorías específicas, el cual, se ejecuta según las búsquedas bibliográficas, tienen en cuenta los datos de la investigación.

La gestión de recursos humanos, para (Chiavenato , Idalberto, 2012) define “Son procesos administrativos aprovecha la conservación y el acercamiento del esfuerzo, conocimientos, experiencias, etc., personas que trabajan para la institución educativa, en el aprovechamiento del usuario de la misma organización. Su objetivo fundamental que sigue la función de los recursos humanos (RRHH) es distribuir las políticas de RRHH con la organización estratégica, el que permite poder establecer estrategias a través de personas para luego poder brindar una calidad de servicio”

Las dimensiones de recursos humanos administrativos a continuación será detallado, teniendo como primera dimensión, la motivación donde (Littman , 1958) relata “Es una relación de condiciones y procesos donde puede ser psicológico o físico, congénito, externo u interno donde describe o decide

respecto a qué o por qué, donde da inicio a su comportamiento, se sostiene, se conduce, se elige o concreta; se relata la situación por lo que se establece habitualmente aspiración o desarrollo; también menciona el hecho que un sujeto aprende, recuerda y olvida alguna materia de acuerdo con su significado e importancia donde el sujeto da su posición”

La segunda dimensión, la comunicación para (Rodriguez Mansalve, 2005) “Se puede entender que la comunicación en su disposición, donde la relación, información y significación se refiere a un sistema complejo compuesto, no solo se trata de poder impartir o emitir mensajes por cualquier medio, para la comunicación se trata de saber conjugar las variables necesarias y así produzca resultados junto la organización , por cada usuario en el interior de esta y sirva como fortalecimiento el mecanismo social de relaciones ya sea externo o interno”.

La tercera dimensión, el Liderazgo, para Koontz & Weihrich (1994) es un proceso o arte de influencia en las personas, y así pueda de manera entusiasmada o voluntaria poder esforzarse hacia unas metas grupales. Mientras Lussier & Achua (2005) aseguran que liderazgo es un “es una sucesión el cual los seguidores influyen en el líder y viceversa, para que finalmente ofrezcan un gran cambio mediante los objetivos de la organización”.

La cuarta dimensión, Seguridad, orden y limpieza es un sistema productivo general de mucha eficiencia, ya que la calidad de productos, la seguridad, prestación de servicios y la salud son factores importantes.

La quinta dimensión, capacitación y desarrollo, según Geopolis, tiene como finalidad la capacidad va en aumento ya sea a través de la potencializarían, modificación de actitudes, conocimientos y habilidades, por lo cual mejora su rendimiento actual o aun futuro.

La sexta dimensión, actitud y colaboración, se trata de mostrar satisfacción al realizar una tarea, y la acción de trabajar en equipo para la culminación de un trabajo

La séptima dimensión, solución de problemas, es un movimiento intelectual que se basa donde la situación u objeto proporciona un producto o respuesta. Es una capacidad importante, que la respuesta permite manifestarse del conflicto y la dificultades, donde pocas preguntas se puede reconocer el problema para luego obtener sus alternativas.

La octava dimensión, ambiente de trabajo la productividad y confianza tienen una relación. Es un conjunto de situaciones que pueden contribuir a la satisfacción del lugar de empleo, es dado del punto de vista de un empleado. Para la empresa, puede ser más productivo hacia los trabajadores según el conjunto de condiciones.

Las dimensiones de servicio de calidad a continuación será detallado, teniendo como primera dimensión Tangibles: Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a al aspecto de las instalaciones equipo, personal, y los componentes de comunicación, todos ellos informan una función de imágenes del servicio o física, para su evaluación los clientes pueden utilizar en particular”

La segunda dimensión es la confiabilidad, para Farfán M. Yheni (2007:11) indica que: “Es un método de poder hacer un proceso o producto sin fallas y obviando su riesgo mínimo, para la competitividad de la industria con un elemento necesario, va desde (...), hasta su finalidad de la producción”

La tercera dimensión es la responsabilidad, Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) lo define: “para ayudar su disponibilidad a los clientes y con prontitud poder proveer su servicio”.

La cuarta dimensión es la seguridad, Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) dice que: “Es la habilidad para inspirar confianza y buena fe sobre la cortesía de los empleados y el conocimiento”.

La quinta dimensión es la empatía, N. Feshback (1984:67), precisa como: “Un componente emocional de la empatía, es adquirida por la experiencia a partir de sus emociones hacia las perspectivas tomadas por estos”.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión de recursos humanos-administrativos	<p>Para (Chiavenato, Idalberto, 2012) “Son procesos administrativos que aprovechan la conservación y el acercamiento del esfuerzo, conocimientos, experiencias, etc., personas que trabajan para la institución educativa, en el aprovechamiento del usuario de la misma organización. Su objetivo fundamental que sigue la función de los recursos humanos (RRHH) es distribuir las políticas de RRHH con la organización estratégica, el que permite poder establecer estrategias a través de personas para luego poder brindar una calidad de servicio”</p>	<p>Comunicación: Para (Rodríguez Mansalve, 2005) “Se puede entender que la comunicación en su disposición, donde la relación, información y significación se refiere a un sistema complejo compuesto, no solo se trata de poder impartir o emitir mensajes por cualquier medio, para la comunicación se trata de saber conjugar las variables necesarias y así produzca resultados junto a la organización, por cada usuario en el interior de esta y sirva como fortalecimiento del mecanismo social de relaciones ya sea externo o interno”.</p> <p>Liderazgo: Para Koontz & Wehrich (1994) el liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas, para que se esfuerce de forma voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales. Y Lussier & Achua (2005) afirman que el liderazgo es un “proceso en el cual influyen líderes sobre seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio”</p> <p>Motivación: (Littman, 1958) Dice “Es una relación de condiciones y procesos donde puede ser psicológico o físico, congénito, externo u interno donde describe o decide respecto a qué o por qué, donde da inicio a su comportamiento, se sostiene, se conduce, se elige o concreta; se relata la situación por lo que se establece habitualmente aspiración o desarrollo; también menciona el hecho que un sujeto aprende, recuerda y olvida alguna materia de acuerdo con su significado e importancia donde el sujeto da su posición”</p> <p>Seguridad, Orden y Limpieza: Es un sistema productivo general de mucha eficiencia, ya que la calidad de productos, la seguridad, prestación de servicios y la salud son factores importantes.</p> <p>Capacitación y desarrollo: Según Geopolis, El objetivo es mejorar el rendimiento actual y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de conocimientos, habilidades y actitudes.</p> <p>Actitud y colaboración: Se trata de mostrar satisfacción al realizar una tarea, y la acción de trabajar en equipo para la culminación de un trabajo</p> <p>Solución de problemas: La resolución de problemas es un movimiento intelectual que se basa donde la situación u objeto proporciona un producto o respuesta.</p> <p>Ambiente de trabajo: La productividad y confianza tienen una relación. Es un conjunto de situaciones que pueden contribuir a la satisfacción del lugar de empleo, es dado del punto de vista de un empleado. Para la empresa, puede ser más productivo hacia los trabajadores según el conjunto de condiciones.</p>	<p>-Reciben información sobre aspectos de la empresa. · Comunicación asertiva entre colaboradores</p> <p>- Tipo de liderazgo -Funciones del líder</p> <p>-Personal comprometido -Trabajadores motivados</p> <p>-Infraestructura limpia -Limpieza en la universidad Establecimiento seguro</p> <p>-Capacitaciones al personal -Nº de Investigaciones de los docentes y alumnos</p> <p>-Actitud positiva -Trabajo en equipo -Armonía en el trabajo -Conflictos resueltos</p> <p>· Buen clima laboral -Trato cordial entre empleados -Predisposición a cooperar</p>	Encuesta y fuente documental

<p>Servicio de calidad</p>	<p>Un servicio de calidad se puede ajustar a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como percibe el cliente basándose a las expectativas de servicio.</p>	<p>Tangibles: Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a al aspecto de las instalaciones equipo, personal, y los componentes de comunicación, todos ellos informan una función de imágenes del servicio o física, para su evaluación los clientes pueden utilizar en particular”</p> <p>Confiabledad: Farfán M. Yheni (2007:11) indica que: “Es un método de poder hacer un proceso o producto sin fallas y obviando su riesgo mínimo, para la competitividad de la industria con un elemento necesario, va desde (...), hasta su finalidad de la producción”</p> <p>Responsabilidad: Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) lo define: “para ayudar su disponibilidad a los clientes y con prontitud poder proveer su servicio”.</p> <p>Seguridad: Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103) dice que: “Es la habilidad para inspirar confianza y buena fe sobre la cortesía de los empleados y el conocimiento”.</p> <p>Empatía: N. Feshback (1984:67), precisa como: “Un componente emocional de la empatía, es adquirida por la experiencia a partir de sus emociones hacia las perspectivas tomadas por estos”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación de acceso -Información del personal administrativo -Estado de los materiales didácticos -Material informativo -Innovación de equipos -Capacitación de personal administrativos -Abastecimiento de materiales y equipamientos. -Cortesía y amabilidad -Rapidez y precisión -Grado de compromiso -Información brindada -Transferencia de confianza -Capacidad para entender al usuario -Generosidad del personal administrativo -Comprensión y paciencia 	<p>Encuesta</p>
-----------------------------------	--	--	---	-----------------

Se plantea la hipótesis general, Existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos respecto al personal administrativo y la Gestión Administrativa en la Universidad Líder Peruana, La Convención – 2017

Para el objetivo general se plantea Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos del personal administrativo y el servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017. Así también los objetivos específicos: Identificar el nivel de la situación actual de la gestión de recursos humanos del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana en la ciudad de Quillabamba, 2017.; Identificar el nivel de servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Nacional Federico Villarreal en la ciudad de Lima en el año 2018.; Determinar la relación entre la gestión del recurso humano del personal administrativo y el servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

Metodología

El estudio desarrollado de tipo Correlacional y descriptivo, tiene como diseño, que corresponde a un diseño No Experimental, de corte Transversal.

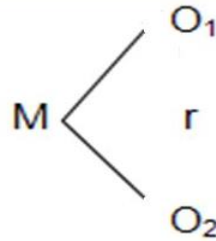


Figura 1: Esquema del diseño de investigación

M : Muestra

O1 : Variable independiente

O2: Variable dependiente

r : Relación entre las dos variables

Para la presente investigación, tiene como población los usuarios externos e internos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba.

La muestra es presentada en la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

n	→	Tamaño de la muestra
N	→	Tamaño de la Población
σ	→	Desviación estándar de la población = 0.5
Z	→	Niveles de confianza = 1.96
E	→	Error muestral

Por lo tanto, obtiene una muestra de 64, la cual se aplicará a los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba.

Para analizar la técnica e instrumento de recolección de datos del presente estudio se define en lo siguiente:

La técnica empleada para ambas variables fue la encuesta, “Consiste en conseguir información de los individuos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre actitudes, opiniones o sugerencias”. Según Hernández de Canales et al. (2004, p.163)

Los instrumentos de recolección de datos son obtenidos por dos cuestionarios “Su método consiste en la recolección de datos, a través de un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” según Hernández Sampieri et al. (2010, p.217).

Respecto al Procesamiento y análisis de información, el presente trabajo recolecta informaciones de fuente primaria y secundaria obtenido de artículos científicos, libros y más. El proceso de análisis de los datos conseguidos se realiza mediante el uso del programa SPSS, para la correcta representación de figuras ordenadas según la encuesta elaborada. Donde se espera comprobar su hipótesis planteando y aplicando el Ch cuadrado, ya que dichas variables son cualitativas.

Se utiliza el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 21, ya que es el programa más aprovechado por todos en las ciencias sociales.

Se encuentra y utiliza todos los datos estadísticos necesario para su confiabilidad y validez, a la vez para aprobación del hipótesis.

Nos permite establecer la relación entre las variables y el coeficiente de correlación de Pearson, este coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a +1.0 (correlación positiva perfecta), siendo estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales, como nuestras mediciones.

En base a la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov determina que la medida de correlación utiliza corresponder a las variables, procediendo con el coeficiente de correlación de Pearson.

RESULTADOS

Los resultados son alcanzados por el procesamiento de los datos, donde estos resultados constatan en primer grado a las características de su muestra y luego a los objetivos trazados. Para obtener los resultados del trabajo de investigación titulada “Gestión de recursos humanos - administrativos y servicio de calidad a los usuarios de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017”; se emplea como técnica la estadística descriptiva y para la constatación de la hipótesis la inferencial.

La recolección de información se ha obtenido como instrumento el cuestionario el cual determina el nivel de situación de su gestión de los recursos humanos hacia el personal administrativo y el nivel de calidad de servicio hacia los usuarios externos e internos de la Universidad Líder Peruana; administrado a una muestra aleatoria de 64 participantes de los clientes externos e internos de la ULP.

Para la utilización de las técnicas estadísticas se procesó la siguiente información: los resultados se comunican a través de los gráficos de barras y las tablas de frecuencia descriptiva. Los instrumentos y técnicas dan a conocer los siguientes datos obtenidos mediante el programa estadístico Excel y SPSS versión 21. La investigación presentara los resultados por variable, en lo siguiente:

A. Variable independiente: Gestión de los recursos humanos - administrativos

Tabla 4

Nivel de la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

Nivel de gestión del recurso humano	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	4,7	4,7	4,7
Regular	16	25,0	25,0	29,7
Bueno	45	70,3	70,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario.

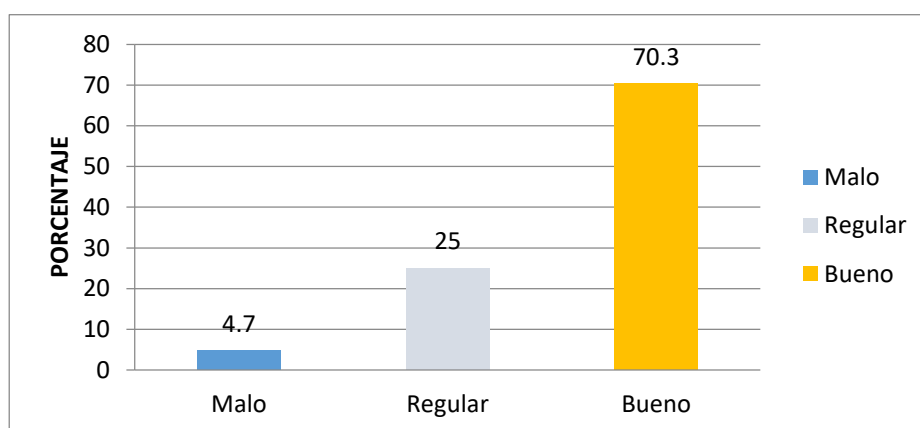


Figura 1: Nivel de la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo.

Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 1 se muestran los resultados obtenidos con respecto al nivel de la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo de la Universidad Líder Peruana; donde opinan que el 70.3% es bueno la gestión de recurso humano, el 25% regular y un 4.7% malo.

Se concluye que el mayor porcentaje se centra en un 95.3% entre bueno y regular con diferencia muy considerable entre estas categorías.

B) Variable dependiente: Servicio de calidad

Tabla 5

Nivel del servicio de calidad de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

Nivel de servicio de calidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0	0	0
Regular	2	3,1	3,1	3,1
Bueno	62	96,9	96,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado

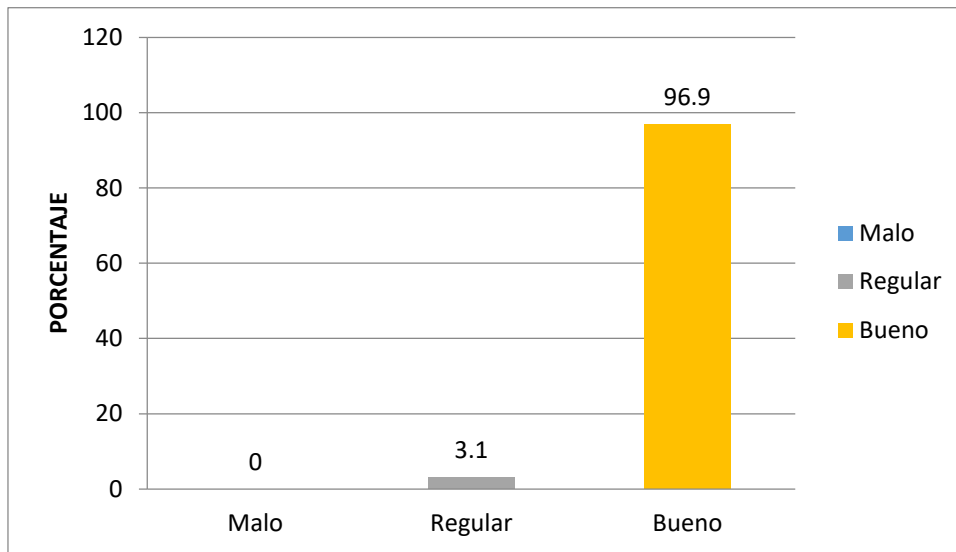


Figura 2: Nivel de servicio de calidad del cliente interno y externo
Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 y figura 2 se dan a conocer los resultados en lo que se refiere al servicio de calidad al cliente interno y externo de la Universidad Líder Peruana; donde el 96.9% se ubican en bueno, un 3.1% en regular y un 0% en malo.

B. Se presentara los resultados por objetivos específicos y dimensiones, en lo siguiente:

Se presenta los resultados del objetivo específico 1: Identificar el nivel de la situación actual de la gestión de recursos humanos del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana en la ciudad de Quillabamba, 2017.

Tabla 9.

Nivel de la situación actual de la gestión de recursos humanos del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana en la ciudad de Quillabamba, 2017.

NIVEL DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO - PERSONAL ADMINISTRATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V á l i d o	BUE	45	70,31	70,31	70,31
	NO				
	MAL	3	4,69	4,69	75,00
	O				
	REG	16	25,00	25,00	100,00
	ULA				
	R				
	Total	64	100,00	100,00	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta.

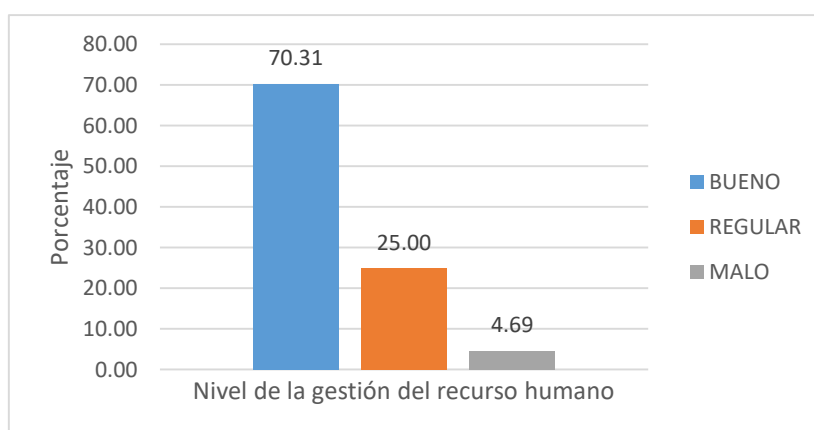


Figura 3: Nivel de la gestión del recurso humano - administrativo
Fuente: Tabla 9

El nivel de la situación actual de la gestión del recurso humano – personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 70,31%, es regular el 25% y es malo el 4,69%. Lo que indica que el nivel de la gestión del recurso humano correspondiente al personal administrativo es significativamente aceptable

1. Presentación de resultados por dimensiones de la gestión del recurso humano correspondiente al personal administrativo.

Resultados de la dimensión 1: Liderazgo

Tabla 10

Nivel de la situación actual del liderazgo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 1: Nivel de liderazgo del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	45	70,31	70,31	70,31
	MALO	7	10,94	10,94	81,25
	REGULAR	12	18,75	18,75	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

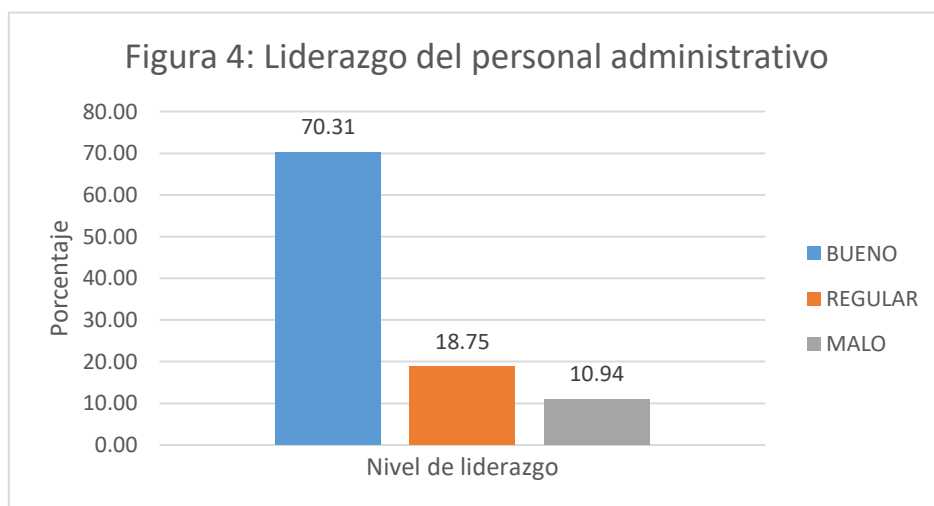


Figura 4: Nivel de liderazgo del personal administrativo

Fuente: Tabla 10

Nivel de la situación actual del liderazgo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 70,31%, es regular el 18,75% y es malo el 10,94%.

Es significativo el liderazgo del personal administrativo lo cual facilitara un mejor desarrollo de la gestión administrativa y académica en beneficio de la comunidad universitaria.

Resultados de la dimensión 2: Comunicación

Tabla 11.

Nivel de la situación actual de la comunicación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 2: Nivel de comunicación del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	50	78,13	78,13	78,13
	MALO	4	6,25	6,25	84,38
	REGULAR	10	15,62	15,62	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

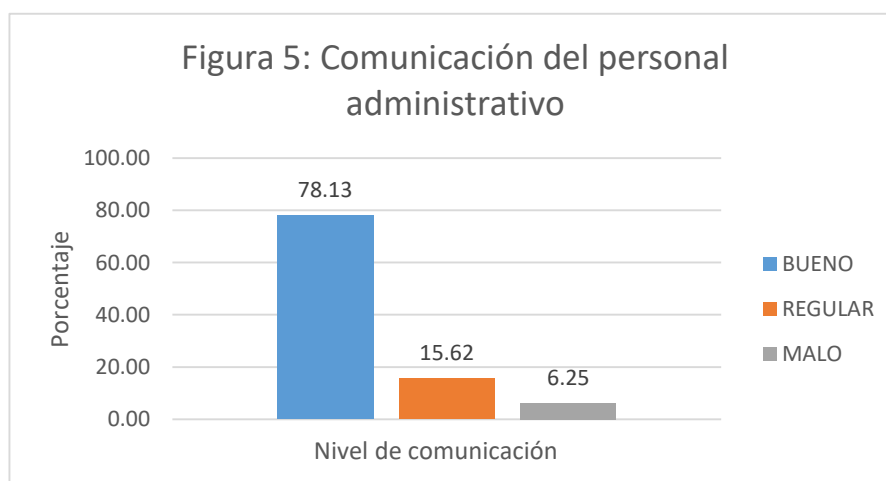


Figura 5: Nivel de comunicación del personal administrativo

Fuente: Tabla 11

El nivel de la situación actual de la comunicación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 78,13%, es regular el 15,62% y es malo el 6,25%. El grado de atención es buena considerando que existe un proceso de comunicación muy fluido y aceptable.

Resultados de la dimensión 3: Motivación

Tabla 12.

Nivel de la situación actual de la motivación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 3: Nivel de motivación del personal administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	39	60,94	60,94	60,94
	MALO	3	4,69	4,69	65,63
	REGULAR	22	34,37	34,37	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

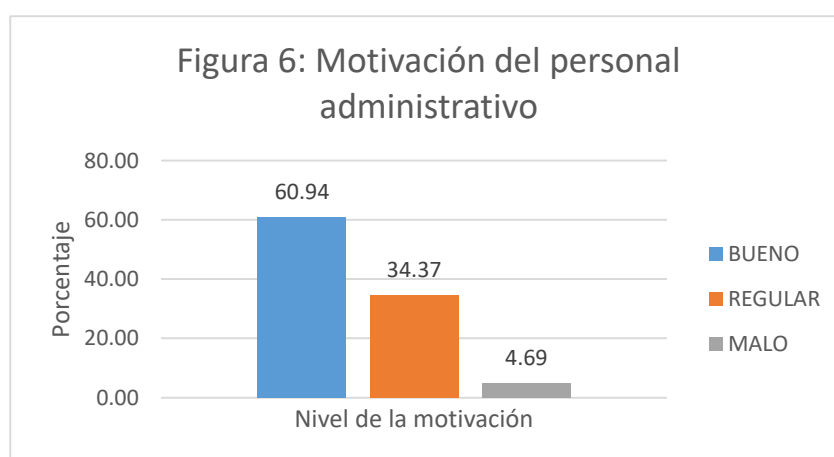


Figura 6: Nivel de Motivación del personal administrativo

Fuente: Tabla 12

El nivel de la situación actual de la motivación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 60,94%, es regular el 34,38% y es malo el 4,69%. La motivación en el personal administrativo es muy significativa, lo cual es muy favorable para un buen desempeño profesional.

Resultados de la dimensión 4: Seguridad, orden y limpieza

Tabla 13.

Nivel de la situación actual de la seguridad, orden y limpieza del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 4: Nivel de seguridad, orden y limpieza del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	45	70,31	70,31	70,31
	MALO	2	3,13	3,13	73,44
	REGULAR	17	26,56	26,56	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

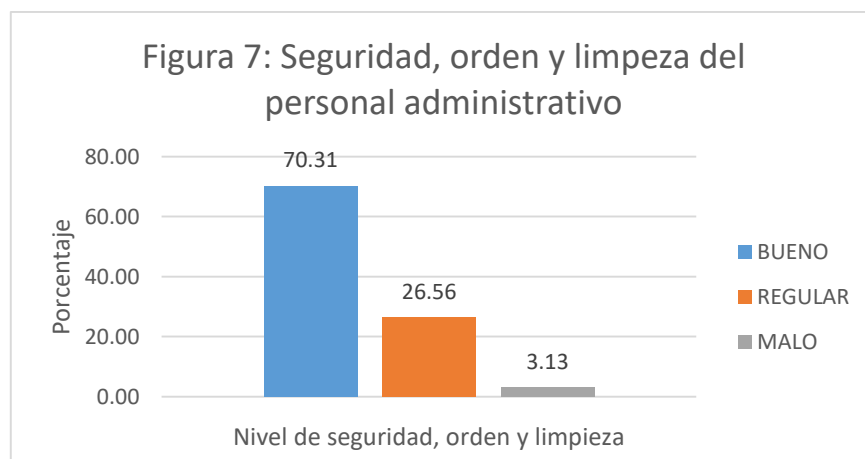


Figura 7: Nivel de seguridad, orden y limpieza del personal administrativo

Fuente: Tabla 13

El nivel de la situación actual de la seguridad, orden y limpieza del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 70,31%, es regular el 26.56% y es malo el 3,13%; estos resultados son favorables para generar la fidelización de nuestros clientes internos y externos.

Resultados de la dimensión 5: Capacitación y desarrollo

Tabla 14

Nivel de la situación actual de la capacitación y desarrollo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 5: Capacitación y desarrollo del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	47	73,44	73,44	73,44
	MALO	3	4,68	4,68	78,12
	REGULAR	14	21,88	21,88	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

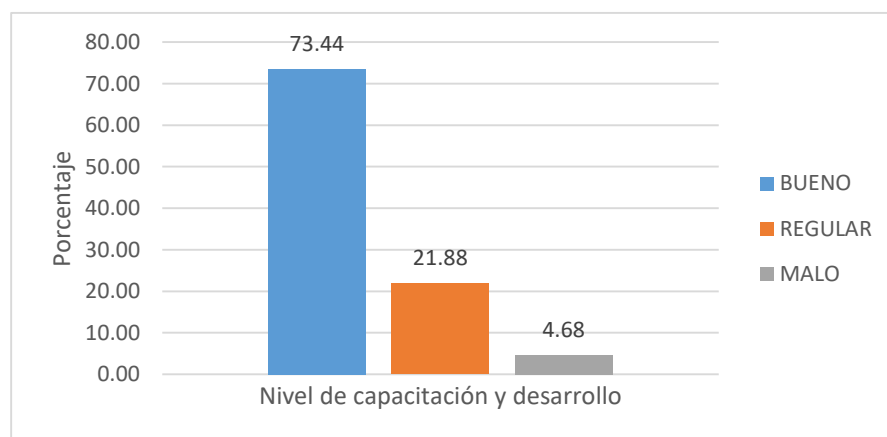


Figura 8: Nivel de capacitación y desarrollo

Fuente: Tabla 14

El Nivel de la situación actual de la capacitación y desarrollo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 73,44%, es regular el 21,88% y es malo el 4,69%. Significa que la capacitación y desarrollo del personal administrativo refuerza y mejora su desempeño profesional en beneficio de la comunidad universitaria.

Se presenta los resultados del objetivo específico 2: Identificar el nivel de servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, 2017.

Tabla 15

Nivel de servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

NIVEL DEL SERVICIO DE CALIDAD A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	62	96,90	96,90	96,90
	REGULAR	2	3,10	3,10	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta.

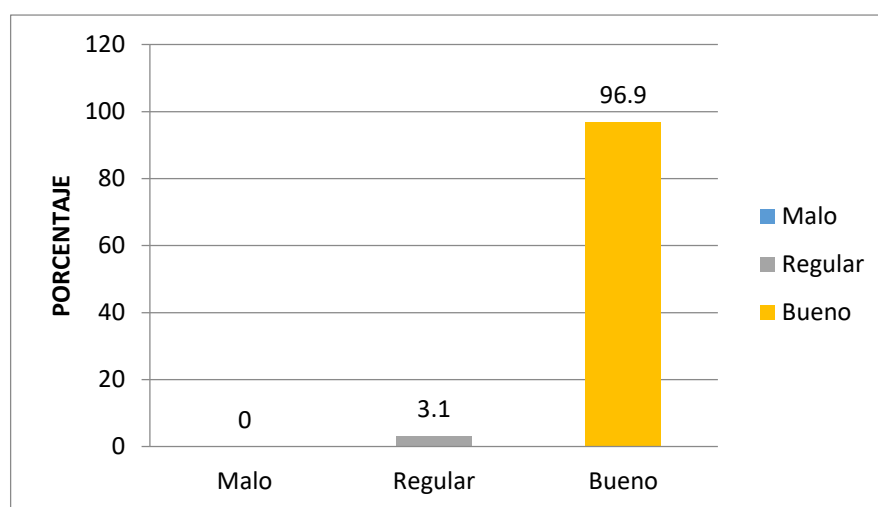


Figura 9: Nivel del servicio de calidad a clientes internos y externos.

Fuente: Tabla 15

El nivel de servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 96.90%, es regular el 3,10% y es malo el 0%. Estos resultados evidencian que los clientes internos y externos están satisfecho y se cumplen con sus expectativas

2. Presentación de resultados por dimensiones del servicio de calidad a clientes internos y externos de la ULP.

Resultados de la dimensión1: Tangible

Tabla 16.

Nivel tangible de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 1: TANGIBLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	51	79,69	79,69	79,69
	REGULAR	13	20,31	20,31	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

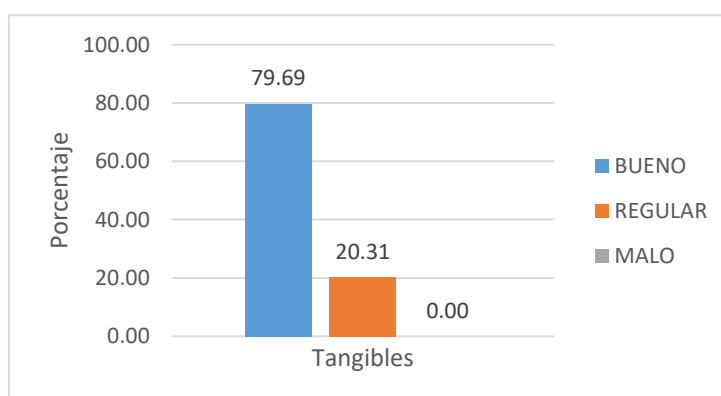


Figura 10: Nivel tangible a clientes internos y externos

Fuente: Tabla 16

Nivel tangible de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 79.69%, es regular el 20.13% y es malo el 0% y los resultados indican que las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación es bueno el cual contribuye a la fidelización de nuestros clientes internos y externos.

Resultados de la dimensión 2: Confiabilidad

Tabla 17

Nivel de confiabilidad de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 2: Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	58	90,63	90,63	90,63
	REGULAR	6	9,37	9,37	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

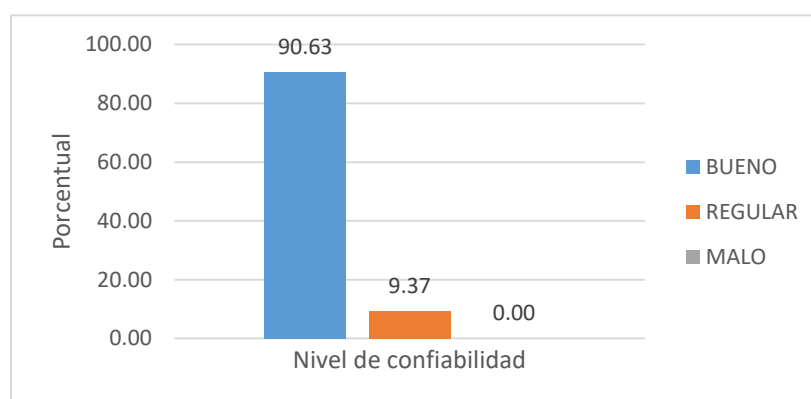


Figura 11: Nivel de confiabilidad a clientes internos y externos

Fuente: Tabla 17

El nivel de confiabilidad de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 90.63%, es regular el 9.38% y es malo el 0%. Este resultado permitirá ampliar otros servicios educativos posteriormente y/o nos recomiende a otros clientes potenciales.

Resultados de la dimensión 3: Responsabilidad

Tabla 18

Nivel de responsabilidad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

MENSION 3: Nivel de responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	62	96,88	96,88	96,88
	REGULAR	2	3,12	3,12	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

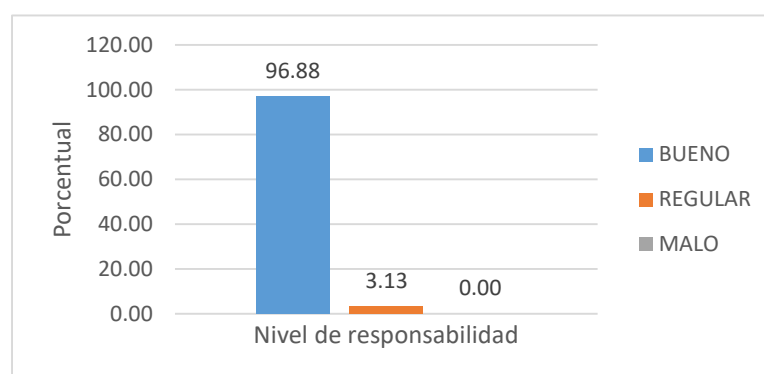


Figura 12: Nivel de responsabilidad con los clientes internos y externos

Fuente: Tabla 18

El nivel de responsabilidad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 96.88%, es regular el 3.13. % y es malo el 0.00%, estos resultados son significativos que genera mucha satisfacción en los clientes internos y externos.

Resultados de la dimensión 4: Seguridad

Tabla 19

Nivel de seguridad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 5: Capacitación y desarrollo del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	35	54.69	54.69	54.69
	MALO	4	6.25	6.25	60.94
	REGULAR	25	39.06	39.06	100.00
	Total	64	100.00	100.00	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta

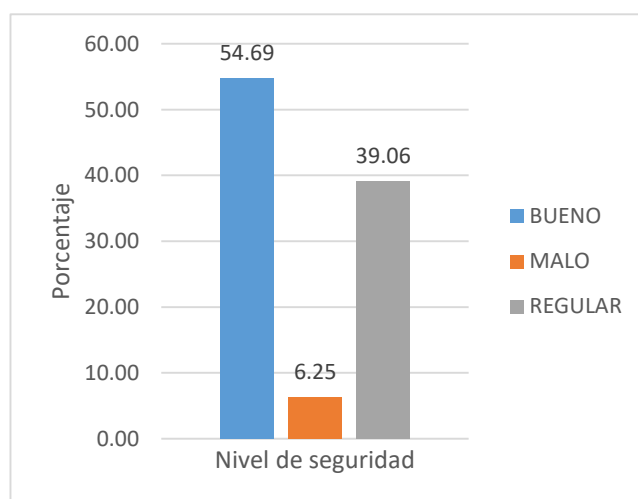


Figura 13: Nivel de seguridad a clientes internos y externos.

Fuente: Tabla 19

El nivel de seguridad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 54.69%, es regular el 39.06. % y es malo el 6.25%, estos resultados son significativos que genera confianza.

Resultados de la dimensión 5: Empatía

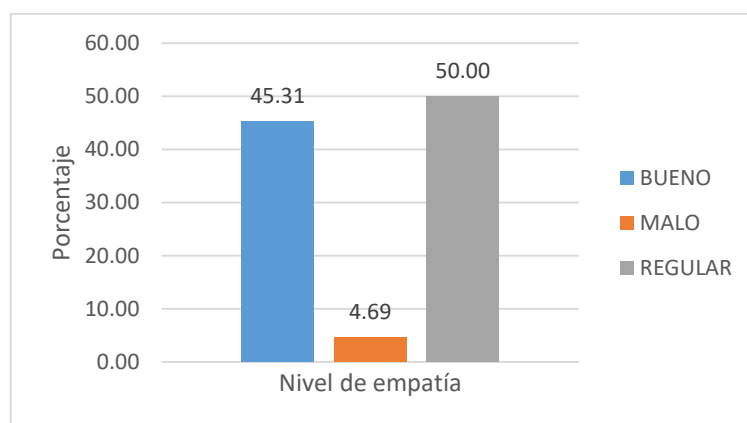
Tabla 20

Nivel de empatía con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

DIMENSION 5: Nivel de empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	29	45.31	45.31	45.31
	MALO	3	4.69	4.69	50.00
	REGULAR	32	50.00	50.00	100.00
	Total	64	100.00	100.00	

Fuente: Resultados de la aplicación de la encuesta



DIMENSION 5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	35	54.69	54.69	54.69
	MALO	4	6.25	6.25	60.94
	REGULAR	25	39.06	39.06	100.00
	Total	64	100.00	100.00	

Figura 14: Nivel de empatía a clientes internos y externos.

Fuente: Tabla 20

El nivel de empatía con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 45.31%, es regular el 50 % y es malo el 4.69%, estos resultados son significativos que genera confianza.

Presentación de resultados del objetivo específico 3. Determinar la relación entre la gestión del recurso humano del personal administrativo y el servicio de calidad a los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana.

Tabla 8

Prueba de chi cuadrado

	Valor	df.	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	88.159 ^a	68	0.041
Razón de verosimilitud	64.099	68	0.612
N de casos validos	64		

Fuente: SPSS – Elaboración propia

Regla de decisión:

La prueba Chi-cuadrado nos da una significación asintótica igual a 0,041. Dado que este valor es menor que 0,050 rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna H_1 .

Es decir que existe una relación positiva entre la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo y el servicio de calidad al cliente interno y externo de la Universidad Líder Peruana, para ello se empleó la técnica estadística no paramétrica de Pearson donde se obtuvo una significancia bilateral de 0.200 que es mayor a 0.05. Además, se obtienen un coeficiente de correlación de 0.041, lo que indica que esta relación es muy baja, es decir, que existe una influencia muy baja de una variable con la otra.

Análisis y Discusión

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación significativa entre la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo y el servicio de calidad al cliente interno y externo de la Universidad Líder Peruana, en base a los resultados se mostró que si hay una existencia de conexión entre las variables de estudio ($Rho = 0.041$ y $p = 0.200$), dada a esta relación es muy baja, ya que cada variable actúa independiente de la otra, es decir, su influencia es muy baja una de otra.

También se obtuvieron los resultados de cada una de las dimensiones de la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo y el servicio de calidad al cliente interno y externo de la Universidad Líder Peruana, como veremos a continuación:

Nivel de la situación actual del liderazgo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 70,31%, es regular el 18,75% y es malo el 10,94%.

Es significativo el liderazgo del personal administrativo lo cual facilitara un mejor desarrollo de la gestión administrativa y académica en beneficio de la comunidad universitaria.

El nivel de la situación actual de la comunicación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 78,13%, es regular el 15,62% y es malo el 6,25%. El grado de atención es buena considerando que existe un proceso de comunicación muy fluido y aceptable.

El nivel de la situación actual de la motivación del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 60,94%, es regular el 34,38% y es malo el 4,69%. La motivación en el personal administrativo es muy significativa, lo cual es muy favorable para un buen desempeño profesional.

El nivel de la situación actual de la seguridad, orden y limpieza del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 70,31%, es regular

el 26.56% y es malo el 3,13%; estos resultados son favorables para generar la fidelización de nuestros clientes internos y externos.

El Nivel de la situación actual de la capacitación y desarrollo del personal administrativo de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 73,44%, es regular el 21,88% y es malo el 4,69%. Significa que la capacitación y desarrollo del personal administrativo refuerza y mejora su desempeño profesional en beneficio de la comunidad universitaria.

Nivel tangible de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 79.69%, es regular el 20.13% y es malo el 0% y los resultados indican que la instalación del personal, equipos, materiales de comunicación es bueno el cual contribuye a la fidelización de nuestros clientes internos y externos.

El nivel de confiabilidad de los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana, es bueno el 90.63%, es regular el 9.38% y es malo el 0%. Este resultado permitirá ampliar otros servicios educativos posteriormente y/o nos recomiende a otros clientes potenciales.

El nivel de responsabilidad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 96.88%, es regular el 3.13. % y es malo el 0.00%, estos resultados son significativos que genera mucha satisfacción en los clientes internos y externos.

El nivel de seguridad con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 54.69%, es regular el 39.06. % y es malo el 6.25%, estos resultados son significativos que genera confianza.

El nivel de empatía con los clientes internos y externos de la Universidad Líder Peruana; es bueno el 45.31%, es regular el 50 % y es malo el 4.69%, estos resultados son significativos que genera confianza.

Conclusiones y recomendaciones

La presente investigación tiene como conclusiones lo siguiente:

Hay una conexión positiva entre la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo y el servicio de calidad al cliente externo e interno de la Universidad Líder Peruana, empleando la técnica estadística no paramétrica de Pearson donde se obtiene una significancia bilateral de 0.200 que es mayor a 0.05. Por lo tanto, se obtiene un coeficiente de correlación de 0.041, lo que indica que esta relación es muy baja, es decir, que existe una influencia muy baja de una variable con la otra.

Respecto al nivel de la gestión del recurso humano respecto al personal administrativo de la Universidad Líder Peruana; donde opinan que el 70.3% es bueno la gestión de recurso humano, el 25% regular y un 4.7% malo, concluyendo que el mayor porcentaje se centra el 95.3% bueno y regular con diferentes categorías muy considerable.

El servicio de calidad al cliente externo e interno la Universidad Líder Peruana; el 96.9% se opinan que es bueno, un 3.1% en regular y un 0% en malo.

Recomendaciones

Según los objetivos planteados, el análisis de resultados y a las conclusiones que se llegaron con la interpretación de resultados, se pueden llegar a hacer recomendaciones como:

1. Realizar planes de mejora en la gestión de recursos humanos de tal manera que contribuya a su desarrollo sostenible de la Universidad Líder Peruana en beneficio de toda la comunidad universitaria y por la consecución de sus objetivos estratégicos y así de esa manera fidelice a sus clientes externos.
2. Evaluar el desempeño de los colaboradores en función al servicio ofrecido a los usuarios, de esta forma se identificará la situación actual, fortalezas y debilidades existente, para la implantación de un plan de acción.
3. Implementar programas de capacitación a los colaboradores que mejoren sus capacidades y habilidades en función al servicio que se debe ofrecer a los usuarios de la universidad; afianzando el compromiso para una buena gestión de recursos humanos en los servicios de calidad que se ofrezcan.
4. Realizar encuestas semestrales al usuario respecto al servicio ofrecido por la Universidad Líder Peruana de Quillabamba de tal manera que los resultados obtenidos sirvan como retroalimentación para el desarrollo de estrategias de mejora.
5. Metodológicamente se recomienda realizar un análisis más profundo con otro instrumento de investigación para medir el comportamiento de las variables bajo otro contexto.

Referencias bibliográficas

- Abadi, A. (2004). *La Calidad de servicio* . Argentina.
- Acuña , G., Apaza , J., & Medina , I. (2012). *Planeamiento estratégico del distrito de San Juan de Miraflores*. Universidad Católica del Perú, Lima.
- Albretch , K. (2016). *Teoría en la calidad de servicios*. Obtenido de <http://restauranteconcalidad.jimdo.com/marcote%C3%B3rico/teor%C3%ADas-que-explican-la-calidad-de-los-servicios/teoria-de-lacalidad-del-servicio/>
- Becker, G. (1964). *Human Capital*. Columbia Unversity, New York.
- Carrasco, S. (2003). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de la UNSACA*.
- Chiavenato , Idalberto. (2012). *Administración de los recursos humanos*. Méxito: Editorial Mx Graw - séptima edición.
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración* . Colombia: Editoial Mc GrawHill.
- Chiavenato, Idalberto. (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Editoial Mc GrawHill.
- Chiavenato, Idalberto. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México: McFraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Gallardo Hernadez, J. (2000). *Administración estratégica*. México.
- Gestiopolis. (2003). *El sistema de control de gestión*.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta de la Honorable Cámara de Diputados Desafíos para una adecuada evaluacion de desempeño*. Provincia de La Pampa.

- Harper, L. (1992). *Manuales de Recursos Humanos*. Madrid: Gaceta de los negocios.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración, Una perspectiva global*. México: McGraw Hill (11va edición).
- Leal, O. (2009). *Principios de la gestión administrativa*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestionadministrativa-1154671.html>.
- Likert, R. (1961). *Nuevos patrones de Gestión*. Mc Graw Hill.
- Littman , R. (1958). *Motives: History and causes*. Universidad Press, Nebraska.
- Manes, J. (2005). *Gestión Estratégica para instituciones educativas* . Argentina.
- Ordoñez, L. (2009). *Procesos de la gestión administrativa*. Colombia: Magnium.
- Osorio Torres , Yanet; Zarabia Solozano, Frida. (2017). *Gestión del talento humano y la Calidad de servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento territorial- Gobierno Regional de Huancavelica - 2016*. Universidad Peruana Los Andes.
- Perez , L. (2011). *Clima Organizacional como conjunto de valores y creencias*. México.
- Rodriguez Mansalve, J. (2005). *La comunicación como elemento de fortalecimiento organizacional*. Universidad de Antioquia, Antioquia .
- Rojas Bravo, M. A., & Rodríguez Nieto, M. C. (2012). *Influencia de los Estilos de Liderazgo en el Clima Organizacional de la Industria Licorera del Cauca*. Pontifica Universidad Javeriana - Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas, Programa de Administración de Empresas.
- San Martin Armijo, C. (2015). *Planeamiento estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Mayor de San Marcos*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Serna , H. (1994). *Gerencia estratégica*. Colombia: Editorial Legis.

- Tavares , M., & Berretta , N. (2006). *Sistemas de Planificación estratégica e innovaciones presupuestarias. Informe para el Banco Interamericano de Desarrollo.*
- Valer, A. (2003). *Gestión administrativa de Porgramas Institucionales y la Calidad del servicio educativo de las Instituciones eduactivas parroquiales del distrito de San Juan de Lurigancho.* Lima.
- Vargas Caicedo, H. E. (2014). *Propuesta de un plan estrategico para optimizar la competitividad del Depósito Dental Noemí Caicedo.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Vasquez Collantes, P. J. (2017). *Planificación estratégica y la gestión administrativa según el personal de la Sub Gerencia de Mantenimiento ESSALUD 2016.* Universidad Cesar Vallejo, Ancash.
- Vidal Cardenas, A. (2017). *Administración de recursos humanos y calidad de servicio educativo en la Escuela Militar de Sub Oficiales del Ejército Peruano.* Universidad Nacional de Educación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión de recursos humanos-administrativos	<p>Para (Chiavenato, Idalberto, 2012) “Son procesos administrativos aprovecha la conservación y el acercamiento del esfuerzo, conocimientos, experiencias, etc., personas que trabajan para la institución educativa, en el aprovechamiento del usuario de la misma organización. Su objetivo fundamental que sigue la función de los recursos humanos (RRHH) es distribuir las políticas de RRHH con la organización estratégica, el que permite poder establecer estrategias a través de personas para luego poder brindar una calidad de servicio”</p>	<p>Comunicación: Para (Rodríguez Mansalve, 2005) “Se puede entender que la comunicación en su disposición, donde la relación, información y significación se refiere a un sistema complejo compuesto, no solo se trata de poder impartir o emitir mensajes por cualquier medio, para la comunicación se trata de saber conjugar las variables necesarias y así produzca resultados junto la organización, por cada usuario en el interior de esta y sirva como fortalecimiento el mecanismo social de relaciones ya sea externo o interno”.</p> <p>Liderazgo: Para Koontz & Weihrich (1994) el liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas, para que se esfuerce de forma voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales Y Lussier & Achua (2005) afirman que liderazgo es un “proceso en el cual influyen líderes sobre seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio”</p> <p>Motivación: (Littman, 1958) Dice “Es una relación de condiciones y procesos donde puede ser psicológico o físico, congénito, externo u interno donde describe o decide respecto a qué o por qué, donde da inicio a su comportamiento, se sostiene, se conduce, se elige o concreta; se relata la situación por lo que se establece habitualmente aspiración o desarrollo; también menciona el hecho que un sujeto aprende, recuerda y olvida alguna materia de acuerdo con su significado e importancia donde el sujeto da su posición”</p> <p>Seguridad, Orden y Limpieza: Es un sistema productivo general de mucha eficiencia, ya que la calidad de productos, la seguridad, prestación de servicios y la salud son factores importantes.</p> <p>Capacitación y desarrollo: Según Geopolis, El objetivo es mejorar el rendimiento actual y/o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de conocimientos, habilidades y actitudes.</p> <p>Actitud y colaboración: Se trata de mostrar satisfacción al realizar una tarea, y la acción de trabajar en equipo para la culminación de un trabajo</p> <p>Solución de problemas: La resolución de problemas es un movimiento intelectual que se basa donde la situación u objeto proporciona un producto o respuesta.</p> <p>Ambiente de trabajo: La productividad y confianza tienen una relación. Es un conjunto de situaciones que pueden contribuir a la satisfacción del lugar de empleo, es dado del punto de</p>	<p>-Reciben información sobre aspectos de la empresa. · Comunicación asertiva entre colaboradores</p> <p>- Tipo de liderazgo -Funciones del líder</p> <p>-Personal comprometido -Trabajadores motivados</p> <p>-Infraestructura limpia -Limpieza en la universidad Establecimiento seguro</p> <p>-Capacitaciones al personal -Nº de Investigaciones de los docentes y alumnos</p> <p>-Actitud positiva -Trabajo en equipo -Armonía en el trabajo -Conflictos resueltos</p> <p>· Buen clima laboral -Trato cordial entre empleados</p>	Encuesta y fuente documental

		vista de un empleado. Para la empresa, puede ser más productivo hacia los trabajadores según el conjunto de condiciones.	-Predisposición a cooperar	
Servicio de calidad	Un servicio de calidad se puede ajustar a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como percibe el cliente basándose a las expectativas de servicio.	<p>Tangibles: Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) define elementos tangibles: “(...) a al aspecto de las instalaciones equipo, personal, y los componentes de comunicación, todos ellos informan una función de imágenes del servicio o física, para su evaluación los clientes pueden utilizar en particular”</p> <p>Confiableidad: Farfán M. Yheni (2007:11) indica que: “Es un método de poder hacer un proceso o producto sin fallas y obviando su riesgo mínimo, para la competitividad de la industria con un elemento necesario, va desde (...), hasta su finalidad de la producción”</p> <p>Responsabilidad: Zeithman Valerie A. y Jo Bitner (2002:103) lo define: “para ayudar su disponibilidad a los clientes y con prontitud poder proveer su servicio”.</p> <p>Seguridad: Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner 2002:103) dice que: “Es la habilidad para inspirar confianza y buena fe sobre la cortesía de los empleados y el conocimiento”.</p> <p>Empatía: N. Feshback (1984:67), precisa como: “Un componente emocional de la empatía, es adquirida por la experiencia a partir de sus emociones hacia las perspectivas tomadas por estos”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación de acceso -Información del personal administrativo -Estado de los materiales didácticos -Material informativo -Innovación de equipos -Capacitación de personal administrativos -Abastecimiento de materiales y equipamientos. -Cortesía y amabilidad -Rapidez y precisión -Grado de compromiso -Información brindada -Transferencia de confianza -Capacidad para entender al usuario -Generosidad del personal administrativo -Comprensión y paciencia 	Encuesta

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos – administrativo y el servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos – administrativo y el servicio de calidad a los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos-administrativo y el servicio de calidad en los usuarios internos y externos de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017</p>	<p>Gestión de recursos humanos – administrativos</p>	<p>1.-Comunicación 2.-Liderazgo 3.-Motivación 4.-Seguridad, Orden y Limpieza 5.-Capacitación y desarrollo: 6.-Actitud y colaboración 7-Solución de problemas: 8.-Ambiente de trabajo</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1.- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de recursos humanos administrativo de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017</p> <p>2.- Identificar el servicio de calidad de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017</p> <p>3.- Identificar si la gestión de recursos humanos administrativo y el servicio de calidad de la Universidad Líder Peruana de Quillabamba , están asociados</p>	<p>Servicio de calidad</p>	<p>1.-Tangibles 2.-Confiabilidad 3.-Responsabilidad 4.-Seguridad 5.-Empatía</p>	

CUESTIONARIO N° 01

V.I. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado docente: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una “X” según la escala asignada.

Escala			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Item	1	2	3	4
Liderazgo					
1	Desarrollan relaciones humanas efectivas y armoniosas promoviendo un ambiente de trabajo.				
2	La administración de la unidad y el personal docente promueve la integración.				
3	Los espacio administrativos fomenta un clima de respeto				
4	Tienen espacios adecuadas donde escuchan sugerencias del personal administrativo de la Unidad y las inquietudes				
5	El personal administrativo de la Unidad muestra en sus relaciones actitudes asertivas y constructivas.				
6	El personal administrativo demuestra comprensión hacia los problemas que están a su cargo.				
7	El personal administrativo tiene a cargo atender sus dudas y reclamos				
8	Personal administrativo de la Unidad busca una solución a los problemas de relaciones humanas.				
Comunicación					
9	El diseño del plan estratégico de la unidad valora y respeta opiniones e ideas diferentes a las suyas promueven la participación de docentes, estudiantes y personal administrativos.				
10	El personal administrativo vela que cumplan con lo propuesto en el plan estratégico de la Unidad				
11	Se asegura que el personal administrativo de la unidad vaya cumpliendo sus responsabilidades laborales según sus mecanismos de control.				

12	Promueve su simplificación				
13	Los recursos financieros hace uso efectivo y eficiente				
14	La utilización de los materiales genera condiciones				
Motivación					
15	La renovación y el mantenimiento de equipos genera condiciones				
16	El mantenimiento y utilización de instalaciones genera condiciones adecuadas.				
17	La normativa universitaria cumple con el cargo para promover al personal administrativo.				
19	El personal administrativo de su unidad establece y ejecuta las medidas disciplinarias el cual no cumple con las correspondientes obligaciones laborales.				
20	La normativa universitaria demuestra conocimientos en sus acciones.				
Seguridad, Orden y Limpieza					
21	Los valores del estatuto orgánico y los principios del personal administrativo promueve su compromiso				
22	El personal administrativo recluta efectivo y eficaz.				
23	El nuevo personal administrativo ofrece una inducción adecuada.				
24	El personal administrativo promueve su evaluación Para promover su mejora en las labores administrativos utiliza sus resultados de la evaluación				
25	El personal administrativo actualiza y propicia la formación permanente				
Capacitación y desarrollo					
26	Delegan las responsabilidades del docente y el personal administrativo, promoviendo su descentralización.				
27	Dentro de la unidad el liderazgo ejerce una actitud				
28	Demuestra respeto a sus diferencias de etnia, credo, género e ideología, en las relaciones personales.				
29	Al personal docente de la unidad, transmite confianza y entusiasmo.				
30	El personal administrativo de la unidad transmite confianza y entusiasmo.				

31	El personal administrativo realiza una coordinación adecuada en las labores				
32	Genera condiciones favorables para que el personal administrativo participe en la toma de decisiones de la Unidad				
33	El tiempo de la unidad contratado cumple con la dedicación.				
34	El plan estratégico de la unidad da un proceso de seguimiento.				
35	La persona a su cargo ejerce las potestades de superior jerarquía.				
36	La unidad académica percibe como figura de autoridad.				

CUESTIONARIO N° 02

VD. SERVICIO DE CALIDAD

Estimado docente: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una “X” según la escala asignada.

Escala			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Item	1	2	3	4
TANGIBLES					
1	Materiales de comunicación de instalación , equipos, físicos y personal				
2	La UPL cuenta con apariencia atractiva y moderna de máquinas y equipos.				
3	Son atractivas visualmente las instalaciones físicas de la UPL.				
4	El UPL tiene una apariencia pulcra El personal				
5	Sn atractivos visualmente los materiales (reportes, folletos, y similares)				
CONFIABILIDAD					
6	El servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, ejecutan habilidades de servicio.				
7	Cuando el personal de la UPL promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace				
8	La UPL muestra un interés sincero en solucionarlo cuando tiene un problema.				
9	La UPL a la primera vez el personal realiza un buen servicio.				
10	La UPL concluye que el personal da servicio en el tiempo dado.				
11	Mantienen registros exentos de errores, el personal de la UPL.				

RESPONSABILIDAD					
12	El proporcionado de servicio y el estudiante ayudan a la disposición y voluntad del personal.				
13	Comunica en que momento concluye la realización del servicio, el personal de la UPL.				
14	Ofrece un servicio puntual, el personal de la UPL				
15	Tiene disposición de ayudar, el personal de la UPL				
16	No está ocupado en atender, el personal de la UPL				
SEGURIDAD					
17	El personal y sus habilidades inspira confianza y credibilidad mostrando conocimientos y atención				
18	Inspira confianza a través del comportamiento de la UPL				
19	Con la UPL se siente seguro al hacer sus trámites.				
20	Es amable con usted, el personal de la UPL				
21	Tiene conocimientos y responden a sus preguntas el personal de servicio				
EMPATIA					
22	La UPL tiene atención individualizada a los estudiantes.				
23	Atención individualizada por parte de la UPL				
24	Los estudiantes horarios de trabajo convenientes en la UPL				
25	Tiene persona que ofrece atención personalizada en la UPL				
26	Los estudiantes tienen mejores intereses ya que el personal de la UPL se preocupa				
27	Comprende las necesidades específicas de sus estudiantes				



USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
SORIA INFANTAS JE-LISETH ESNICK		47055259	jelysoria940@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
"Gestión de recursos humanos y servicio de calidad, Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017"			
5. Programa Académico			
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	<u>30</u>	<u>04</u>	<u>2024</u>

Huella Digital




Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 1.2.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Gestión de Recursos Humanos y Servicio de Calidad, Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017

por Liseth Snick Soria Infantas

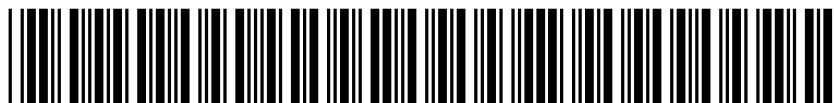
Fecha de entrega: 19-nov-2021 04:35p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1708003832

Nombre del archivo: 19112021SORIA_INFANTES_LISETH_SNICK_recursos_humanos.pdf (658.81K)

Total de palabras: 9027

Total de caracteres: 47326



8	Fuente de Internet	1 %
9	www.mitradel.gob.pa Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
13	www.slideserve.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.valentinhotels.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.utn.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
16	saguirrevan.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
17	alumnien.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	



<1 %

20

repositorio.uptc.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

21

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.malambo-atlantico.gov.co

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

www.mindmeister.com

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

riunet.upv.es

Fuente de Internet

<1 %

30

aprendizenlineajccp.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %



Gestión de Recursos Humanos y Servicio de Calidad, Universidad Líder Peruana de Quillabamba, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
7	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	1%



31	blog.peoplenext.com.mx Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	www.scielo.br Fuente de Internet	<1 %
35	blogs.imf-formacion.com Fuente de Internet	<1 %
36	fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1 %
37	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	www.coursera.org Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo