

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Fortalecimiento de capacidades en la gestión institucional de la
Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco – 2017**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención:

Gestión Pública y Desarrollo Local

Autora: Lic. Adm. Yasari Saime RIVAS CORNELIO

Asesor: Mg. Jesús Moisés SALAZAR ALCARRAZ

Cerro de Pasco - Perú - 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

Fortalecimiento de capacidades en la gestión institucional de la

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco – 2017

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

Mg. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
MIEMBRO

DEDICATORIA

 Mi superación y con mucho cariño
a mis padres y hermana por su abnegado
 esfuerzo para educarme y hacer
 grande mis anhelos.

RECONOCIMIENTO

A los profesores de la Escuela de Posgrado por sus sanos consejos y sus meritorias enseñanzas.

A mis padres y hermanos, que me brindaron con su amor, apoyo y comprensión incondicional, y estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil y familiar; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos más difíciles y logros alcanzados

A mi alma Mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por cobijarme en su seno durante mi proceso formativo.

Yasari Saime RIVAS CORNELIO

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito conocer las capacidades en la gestión institucional, así como proponer el fortalecimiento de estas capacidades. Se aplicó una encuesta de preguntas a una muestra de 270 usuarios (190 de la Ciudad Universitaria) y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y contratados CAS). La escala de valoración consideró cuatro niveles: muy bueno, bueno, regular y deficiente. Se entrevistó a dos autoridades y cinco funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. La propuesta para fortalecer las capacidades se elaboró teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y se basó en las teorías de competencias la calidad total de Deming, Juran y Crosby. Se encontró que: 1) la mayoría de los usuarios (el 54%) de la ciudad universitaria, calificaron como regular la calidad del servicio, 2) los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización de los procedimientos, el tiempo en la ejecución de las actividades, 3) los trabajadores de la institución califican el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz, 4) el servicio deficiente que presta la institución es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas, 5) es posible mejorar sus capacidades para mejorar el servicio que ofrecen aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de perfeccionamiento continuo.

Palabras clave: Fortalecimiento, Capacidades, Competencias, Gestión, Calidad, Servicios.

ABSTRAC

The purpose of this research was to know the capacities in institutional management, as well as to propose the strengthening of these capacities. A questionnaire survey was applied to a sample of 270 users (190 from the University City) and 80 service providers (authorities, officials, employees and CAS employees). The rating scale considered four levels: very good, good, fair and poor. Two authorities and five officials responsible for the execution of the services were interviewed. The proposal to strengthen capacities was developed taking into account the results of the survey and based on competence theories the total quality of Deming, Juran and Crosby. It was found that: 1) the majority of users (54%) of the university city, rated the quality of service as regular, 2) the services most questioned by users were the organization of the procedures, the time in which execution of the activities, 3) the institution's workers rate the service as questionable (regular), being the result of poor administrative action and ineffective leadership, 4) the poor service provided by the institution is due to its inadequate infrastructure, outdated organization and functions, lack of coordination with users to know their perception and meet their expectations, 5) it is possible to improve their capabilities to improve the service they offer by applying the described proposal that is based on the continuous improvement approach.

Keywords: Strengthening, Capacities, Skills, Management, Quality, Services.

INTRODUCCION

La tesis Fortalecimiento de Capacidades para mejorar la Organización, se orienta a aportar alternativas para dar solución a la problemática de la institución. En esta investigación se logró detectar varias causas y efectos del debilitamiento de la institución y como sus colaboradores necesitan capacitarse no solo en temas organizacionales sino también en temas del quehacer diario para ofrecer un buen servicio. Así mismo se analiza las tendencias del entorno en el que la organización interviene, sus principales grupos de interés, definiendo los objetivos y las estrategias a través de la cual lograr un mejor posicionamiento de la organización, que garantice su crecimiento y supervivencia en el tiempo, transmitiendo el liderazgo como clave para el fortalecimiento de la institución. Y una de las formas para apuntar al desarrollo y crecimiento de la institución es implementar la comunicación confianza y liderazgo, de manera eficiente, transparente y oportuna. En nuestro caso, lo primero que se debe reforzar continuamente, es el código de valores de la institución, sin dejar de seguir los objetivos en común, que se tengan, para el desarrollo de sus colaboradores, tanto en sus capacidades como habilidades. El análisis de la información se obtuvo a través de encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y su entorno. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo y de campo, aplicando para este estudio una muestra tamaño de 129 personas. Donde concluyó que los colaboradores se fortalecerán a través de las capacitaciones pues no hay medidas que solucionen el problema de los colaboradores por no haber una política de capacitación permanente que permita el desarrollo, institucional que evite los constantes malestares en los usuarios y la población en general.

La Autora.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCION

ÍNDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	4
1.3. Formulación del Problema.....	5
1.3. 1. Problema General.....	5
1.3.2. Problema Específico.....	5
1.4. Formulación de Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivos Generales.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Justificación de la Investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	8
2.2. Bases teóricas - científicas.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	41
2.4. Formulación de Hipótesis.....	42

2.4.1. Hipótesis General.	42
2.4.2. Hipótesis Específica.	42
2.5. Identificación de Variables.	43
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores.	44

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.	45
3.2. Método de la Investigación.	45
3.3. Diseño de Investigación.	46
3.4. Población y muestra.	46
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	47
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.	48

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo.	50
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	50
4.3. Prueba de Hipótesis.	70
4.4. Discusión de resultados y Propuesta de Plan de Fortalecimiento de Capacidades.	74

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Identificación y determinación del problema.

De acuerdo a la investigación, el problema se ha identificado en el maltrato que recibe el usuario o cliente de la Universidad que es uno de los sectores públicos, lo cual para una mejor descripción se presenta a través de los síntomas, causas, pronóstico y control de pronóstico.

La experiencia laboral en la Universidad permite identificar que el maltrato al usuario o cliente del sector público proviene de autoridades, funcionarios y trabajadores en general. El usuario o cliente de la Universidad, que somos toda la población, siente que para ser atendido tiene que pasar horas, días, meses y más; así sucede que para sacar, un certificado de estudios, un grado académico, en fin un trámite cualquiera. Pero el asunto no queda allí además el usuario es maltratado.

La comunidad en general hace referencia a la falta de un trato adecuado a los usuarios o clientes de los servicios prestados por las entidades del Sector Público en forma general. Asimismo, sucede en otras instituciones públicas, en

lo cual, afecta la imagen de estas entidades que deben estar al servicio de los usuarios.

Se ha podido apreciar que en otras instituciones públicas existe un deficiente trato de los trabajadores hacia los usuarios de los servicios gubernamentales, y este mal trato es más alarmante, cuando se trata del trabajador nombrado, dicho maltrato consiste en la falta de un saludo cordial a los usuarios o clientes, falta de cortesía en todos los eventos que se interrelacionan trabajadores y usuarios.

Falta en los trabajadores de esa mirada o ese acto de buen trato que espera el usuario. Falta de paciencia para la orientación. También se manifiesta en darle información equivocada, casi a propósito, o por desconocimiento; asimismo en la falta de respuestas adecuadas y convincentes que lleven tranquilidad en el usuario; falta de atención y cortesía en las respuestas telefónicas.

Se ha determinado que el Estado tiene las normas legales correspondientes para que haya un trato adecuado al usuario de todo el sector público; sin embargo, las mismas no tienen un adecuado seguimiento para facilitar su aplicación en forma correcta.

Al respecto se cuenta con la Ley No. 27815- Ley del Código de Ética de la Función Pública la misma que establece que los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Todo lo cual no se está

cumpléndose acuerdo a lo manifestado por los usuarios.

De otro lado se tiene la Ley No. 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General. La misma que tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios: legalidad; debido procedimiento; impulso de oficio; razonabilidad; imparcialidad; informalismo; presunción de veracidad; conducta procedimental; celeridad; eficacia; verdad material; participación; simplicidad; uniformidad; predictibilidad; privilegio de controles posteriores. Igualmente esta norma se estaría cumpliendo parcialmente, lo que origina el reclamo de los usuarios por el mal trato que reciben.

Se tiene también el Decreto Legislativo No. 276- Ley de la Carrera Administrativa del Servidor Público. Esta norma tiene por objeto crear el ordenamiento legal para el funcionamiento de la carrera administrativa de los servidores públicos en todas las entidades del Estado, conforme a lo previsto en el artículo 40 de la Constitución Política del Estado y en la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público. La carrera administrativa es el instrumento técnico continuo de administración de personal que tiene por objeto la incorporación, la promoción de la profesionalización y la retención del núcleo estratégico de servidores públicos, en función a su desempeño, con el propósito de coadyuvar a la eficiencia, eficacia y probidad de la gestión de las entidades.

De continuar esta situación el pronóstico es negativo por donde se le mire; pudiendo ser más nefasto si se tiene en cuenta que la razón de la

Universidad es el usuario o cliente de los servicios gubernamentales y la comunidad en general.

La solución al mal trato al usuario de la Universidad o del sector público en general se concretará con la generación de calidad humana en todos y cada una de las autoridades, funcionarios y servidores públicos en general.

Es necesario dotar a los servidores públicos de niveles de instrucción y educación; alto grado de cordialidad, cuidado y esmero en el trato; una exigente escala de valores; y, generar en su forma de ser un criterio y sentido común que les permita actuar de la mejor forma para atender a sus conciudadanos usuarios de la Universidad. La calidad de servicio, en este marco, será esa calidad de gente que necesita ver el usuario o cliente de la Universidad en los servidores gubernamentales. La calidad de servicio será el instrumento facilitador del mejoramiento del trato al usuario o cliente de la Universidad. A través de la calidad de servicio se lograrán actitudes de buen trato, generación de confianza, calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.2. Delimitación de la Investigación.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a continuación, con fines metodológicos será delimitada en los siguientes aspectos:

a. Delimitación Espacial

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

b. Delimitación Temporal

El período en el cual se trabajó la presente investigación comprende los meses de Agosto, Setiembre, Octubre del 2017.

c. Delimitación Conceptual

- (Según CHAVENATO, 2000).-“Es el conjunto de cualidades y capacidades que tiene toda persona y que requiere cultivar permanentemente, este constituye la estrategia individual para lograr objetivo”
- Para (según MILKOVICH Y BOUDREM 1994), Consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes que se dan en la organización.
- **DESARROLLO INSTITUCIONAL.** Comprende el cumplimiento de los objetivos, crecimiento y sostenibilidad en el tiempo.

2.3. Formulación del Problema.

2.3.1. Problema General.

- ¿En qué medida, el Fortalecimiento de Capacidades incide en la Gestión Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017?

2.3.2. Problema Específico.

- ¿En qué medida el perfil profesional se relaciona con la eficiencia y eficacia de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- ¿De qué manera las capacitaciones y perfeccionamiento garantizan el cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

- ¿El conocimiento de los trabajadores, está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?
- ¿EL Plan de Capacitación Institucional, garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco?

2.4. Formulación de Objetivos.

2.4.1. Objetivos Generales.

- Determinar si el Fortalecimiento de Capacidades incide en la Gestión Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017

2.4.2. Objetivos Específicos.

- Conocer si el perfil profesional se relaciona con la eficiencia y eficacia de los trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Determinar si las capacitaciones y perfeccionamiento garantizan el cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Establecer si el conocimiento de los trabajadores, está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
- Conocer si el Plan de Capacitación Institucional, garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco?.

2.5. Justificación de la Investigación.

La presente investigación titulada: FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PASCO – 2017,

se justifica por las siguientes razones:

- Es significativa, porque en el marco de la modernidad de la gestión pública consideramos que será un importante aporte para lograr mayor eficiencia en la prestación del servicio y una adecuada gestión institucional.
- Es viable porque se cuenta con la información necesaria de parte de la institución. Los resultados serán entregados a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y a la Escuela de Postgrado, para que tome decisiones, y optimice sus recursos a fin de mejorar sus servicios.

2.6. Limitaciones de la Investigación.

Las limitaciones que encontraremos en nuestro trabajo será conforme se desarrolle la tesis; la negativa de algún colaborador a expresarse con toda libertad por su misma función que desempeña y algunos colaboradores que por temor a represalias su negativa a someterse a los instrumentos de evaluación son las más frecuentes en todo trabajo de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes del estudio.

3.1.1. A Nivel Internacional.

Martínez, V. (2012). México. El objetivo central de la investigación crear un modelo de capacitación por competencias para mejorar la prestación del servicio de las PYMES del sector hotelero. El estudio realizado en la presente tesis es un estudio exploratorio, cualitativo y está basada en el Estudio de Casos. En conclusión el Modelo de Capacitación basado en Competencias propuesto en esta tesis, permitió analizar al sector hotelero de la ciudad de México, como parte de la fase preventiva, para determinar los puestos existentes bajo este contexto y así crear un catálogo de competencias mínimas necesarias requeridas para la demanda del mercado laboral de esta ciudad.

Vaca, K. (2011). Ecuador. El objetivo general de la investigación fue elaborar un plan de capacitación para el personal del área de servicios ambientales. El tipo de investigación fue exploratorio y

descriptivo. Luego de la recolección de datos a través de una encuesta se concluyó que el objetivo general del plan de capacitación se ha cumplido porque se elaboró un plan de capacitación para el personal, el plan propuesto contribuyo a mejorar el desempeño de los empleados, y prepararlos para la ejecución eficiente de sus funciones.

Valladares, A. (2011). Guatemala. El objetivo general de la investigación fue proponer un programa de capacitación por competencias para el personal del departamento de recursos humanos de un hospital. El tipo de investigación fue propositiva-descriptiva, se utilizó como método de recolección de datos un cuestionario tipo encuesta. La población estuvo conformada por 18 personas que conforman el departamento de recursos humanos. Luego de la recolección de datos se concluyó que es conveniente que sean diseñados y puestos en marcha programas de capacitación, basados en la investigación de las necesidades de cada individuo, de la empresa y del mercado.

Oquendo (2010), Guatemala. Describe la capacitación como un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas y relativas al trabajo, modificando sus actitudes a las actividades de la organización, el puesto o en el ambiente laboral.

En la investigación se elaboró un cuestionario dirigido 100% de los colaboradores que integran la unidad objetivo de estudio, para conocer los aspectos importantes en el programa de capacitación.

Vásquez, Y. (2012). México. El problema se planteó de la siguiente manera; ¿Existe diferencia entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados y la evaluación de su jefe en la empresa Equipos de Bombeo, S. A. de C. V. de Allende, ¿Nuevo León, México? Fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, de campo y transversal. Los resultados son: los valores (t y nivel de significación) en los que se encontraron diferencias estadísticamente significativas fueron los siguientes: (a) responsabilidad (2.91,005), (b) unidad (1.98,052) y (c) productividad (3.49,001). Conclusión La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

Latorre, F. (2011). España. La presente tesis analiza como la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño en las organizaciones desde un punto de vista multinivel. Para ello, en este apartado, se revisan la principal aproximación en gestión de recursos humanos y sus respectivos modelos teóricos para concluir que es necesario analizar, además, las características del empleado como factor mediador entre la gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional. Así, se toma como marco teórico el modelo de Ostroff y Bowen (2000) y algunas teorías clásicas de la psicología del trabajo y las organizaciones.

Asimismo, se profundiza en la teoría multinivel. Por último, se explican con mayor detalle, las variables del modelo objeto de estudio a ambos niveles (individual y organizacional), y las relaciones que se establecen

entre ellas.

Mejía, Y. (2012). México. El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, la investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. El estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio.

Bohórquez, K. (2015). Ecuador. El propósito de este trabajo de investigación es la elaboración de un Manual de Cultura Organizacional en el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, se basó en una investigación obtenida de encuestas a los usuarios, y entrevistas con el personal, así se enfoca en dar solución a los problemas permitiéndonos, precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, evitar duplicidad de funciones planificar, organizar, dirigir.

Así como también controlar el uso de los recursos y las actividades del trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. La finalidad de este trabajo de investigación es brindar el mejor servicio a la comunidad.

3.1.2. Nivel Nacional

Uribe, V. (2010). Lima. El objetivo principal fue elaborar estrategias de capacitación por competencias para mejorar la prestación

del servicio en la USMP. El tipo de investigación fue propositiva-descriptiva, y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo encuesta y una entrevista a los directivos de la Universidad. Luego del análisis de datos se concluyó que la capacitación por competencias si favorece y mejora la eficiencia de los trabajadores administrativos de la USMP, por lo que se recomendó realizar continuas capacitaciones al personal para que la prestación del servicio en la organización mejore constantemente.

Suarez, P. (2011). Lima. El objetivo general de la investigación fue contribuir a la mejora del desempeño y la gestión de los recursos humanos del sector salud. La investigación es de tipo exploratoria, su población está conformada por el potencial humano del sector salud en Lima.

Se llegó a la conclusión que la Gestión por competencias es un enfoque que, a juzgar por su creciente aceptación en medios académicos, y por su incorporación en documentos normativos, ofrece una esperanza de solución a un problema largamente examinado en el desarrollo de los recursos humanos: La brecha entre la formación del personal, y los resultados sanitarios deseados.

García, F. (2012). Lima. El objetivo principal de la investigación fue determinar algunas características de la demanda de capacitación por competencias laborales en el personal administrativo para mejorar la prestación de servicios de salud en hospitales nacionales del Ministerio de Salud en Lima y Callao.

El tipo de investigación fue propositiva-descriptiva. Los

resultados fueron que los temas de capacitación más demandados fueron, en planificación, plan operativo; en economía, gestión económico financiera; en logística, gestión logística; en personal; gestión de personal; y en estadística, indicadores estadísticos.

Elías (2011), Lima. La investigación tiene como objetivo principal; diagnosticar y proponer acciones de mejora al actual proceso de capacitación dirigido al personal de perforación, mantenimiento y reparación de pozos petroleros en una empresa en el Perú.

De acuerdo a los resultados se observa que no se cumplen en su totalidad con la teoría de capacitación, ni con las políticas de capacitación presente en la empresa. Esta situación hace evidente que el actual proceso no se está realizando de manera más eficiente ni bajo los lineamientos básicos o ideales que permitan valorar a la capacitación como es debido.

Chilon, D. y Alcalde, G. (2014). En su tesis titulada La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados a la cultura organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la DIRESA Cajamarca en el año 2014, con la finalidad de establecer la relación de estos dos aspectos dentro de su centro de labores.

Vásquez, T. (2011). Chiclayo. Esta investigación tiene por objetivo identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así

como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos.

Este estudio es tipo descriptivo cuantitativo, concluyendo que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%).

Alvitez, S. & Ramírez, C. (2013). Chiclayo. La investigación tuvo como finalidad poder determinar la relación que existe entre la motivación de los empleados y el programa de compensación e incentivos del Grupo Almer; para ello se procedió a utilizar técnicas y herramientas que nos permita poder recolectar la información más certera, Los resultados obtenidos nos muestra que existe una considerable cifra de insatisfacción con el programa de compensación e incentivos y ello influye directamente en el nivel de motivación mostrado en los trabajadores, este nivel de motivación guarda una relación directa con el nivel de sueldo que percibe el empleado.

Mino, P. (2014). Chiclayo. Su objetivo general de la presente investigación es determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, su tipo de investigación fue descriptiva de diseño transversal no experimental.

Se obtuvo los resultados a través del programa SpssStatics 18, el cual determino si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

Llatas, L y Mondoñedo, L. (2011). Chiclayo. La investigación tiene como objetivo proponer un programa de capacitación del capital humano basado en el modelo de Sabino Ayala con la finalidad de mejorar las condiciones laborales en el área de crédito de la caja Trujillo. El tipo de estudio es descriptivo, de diseño transversal no experimental. Concluye que en la caja municipal de ahorro de crédito Trujillo su problemática radica en la insatisfacción del trabajador, debido al siguiente: desmejorada, atención del personal de recursos humanos con referente a la capacitación de cada uno de los trabajadores del área de créditos de la entidad financiera.

Luna, G. y Vílchez, J. (2014). Chiclayo. El objetivo de la investigación es elaborar una propuesta de clima organizacional para la mejora el desempeño laboral en los empleados públicos de la Municipalidad Distrital de Picsi. El método utilizado en la investigación es deductivo e inductivo. Los resultados mostraron que el 50,0% están en desacuerdo con respecto al clima organizacional y el 59,1% están en desacuerdo en lo que respecta al desempeño laboral.

Finalmente se concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral, ende por el cual la imagen de la municipalidad de Picsi es paupérrima debido a que su cliente interno no brinda un buen servicio a la población de Picsi.

3.1.3. Nivel Local.

Se realizó una exhaustiva revisión la biblioteca de la escuela de posgrado y no se pudo encontrar antecedente alguno relacionado a la investigación.

3.2. Bases teóricas - científicas.

3.2.1. Fortalecimiento de Capacidades

El cambio real y duradero en el desarrollo agrícola y la seguridad alimentaria exige capacidades fortalecidas. Se reconoce que los participantes nacionales y regionales necesitan más capacidad para planificar, establecer prioridades y ejecutar los programas, y los países miembros esperan que la FAO perfeccione su participación en este ámbito. Las personas deben adquirir más conocimientos, competencias y aptitudes para fortalecer las capacidades nacionales. Así pues, una condición ineludible para todo país que trate de alcanzar sus objetivos de desarrollo es proporcionar un entorno adecuado en el cual atender esas tres dimensiones en forma integral, con actividades que se mantengan en el tiempo¹.

3.2.1.1. Definición.

Para abordar el tema del fortalecimiento, usaremos una definición sencilla de la palabra:

Fortalecimiento = aumento de la fuerza

Quizá parezca muy simple. Quizá lo simple también esté relacionado con lo fuerte.

El tema del fortalecimiento debe **consensuarse desde adentro** a partir de identificar institucionalmente que es necesario enfrentarlo.

Actualmente el tema de fortalecimiento se está relacionando mucho con el término

¹ <http://www.fao.org/docrep/014/am859s/am859s02.pdf>

Desarrollo de la capacidad (DC).

Capacidad = aptitud de las personas, las organizaciones y la sociedad en su conjunto para conducir acertadamente sus asuntos.

La creación de capacidad es el proceso de liberación, fortalecimiento y mantenimiento de tal aptitud.

Así, a nivel macro, se habla de “reforzar efectivamente la propia capacidad de los países, su población y productores para garantizar su crecimiento económico a largo plazo”. La FAO habla desde 2011 del desarrollo y fortalecimiento de las capacidades.

Antes se hablaba de la “creación de capacidades” que es un concepto que viene desde afuera del sujeto.

3.2.1.2. El proceso de desarrollo de capacidades.

*El éxito va ligado a la unión de fuerzas e ideas. De allí parte el beneficio y desarrollo de todas las comunidades.
Juan Guillermo Arenas Marín*

Avanzar en el fortalecimiento institucional requiere un cambio importante de paradigma, ya que en el mundo de la cooperación se da prioridad a la financiación de proyectos que proveen directamente bienes y servicios a poblaciones necesitadas, mientras que la construcción de capacidades se considera una distracción de recursos

Por eso se ha dicho, que:

“Las inversiones sociales que tienden a maximizar los retornos son aquellas que van encaminadas a desarrollar las

capacidades de los receptores. Las intervenciones que dejan capacidades instaladas en un individuo, una familia, una comunidad o una sociedad son aquellas que logran mayores impactos de transformación, cuando se les compara con otras formas de intervención dirigidas a regalar o suministrar gratuitamente unos servicios, que tienden más a privilegiar el derecho a recibirlo, que al desarrollo de las capacidades para que se lo apropien de manera autónoma”.

El tema del fortalecimiento institucional y del desarrollo de capacidades ha de verse de manera integral. No tiene mayor relevancia a largo plazo, efectuar esfuerzos aislados. Muchos millones de dólares se han gastado en participar en eventos de desarrollo de capacidades que luego no tienen seguimiento alguno, mucho menos la intención institucional de conocer, socializar y aprovechar las nuevas capacidades adquiridas por los participantes en tales eventos.

Ejemplos de desarrollo de capacidades por dimensión

Dimensión	Capacidades técnicas y funcionales	¿
Existencia de un entorno favorable.	Influencia de un ambiente macro favorable. Compromiso y visión política. Influencia de un ambiente micro favorable.	Comunidad Internacional y Estado. Pertinencia. Actitud institucional.
Desarrollo de la dimensión institucional	Funciones, estructuras y relación de gestión estratégica. Capacidad operativa. Recursos humanos y financieros. Recursos de conocimientos e información. Infraestructuras.	Asambleas. Juntas directivas o Consejos de dirección o administración. Equipos de trabajo.

Desarrollo de la dimensión personal.	Conocimientos. Nivel de conocimientos especializados. Actitudes que pueden abordarse mediante la facilitación, capacitación y creación de competencias.	Directores o secretarios ejecutivos. Coordinadores de proyecto. Personal de administración. Equipos técnicos. Voluntarios.
--------------------------------------	---	---

3.2.1.3. Desarrollo de las capacidades.

Las capacidades individuales o personales son aquellas que requieren las personas para desempeñarse adecuadamente en la sociedad. Por ejemplo, la capacidad de leer, escribir, comunicarse adecuadamente, hacer cálculos matemáticos, etc.

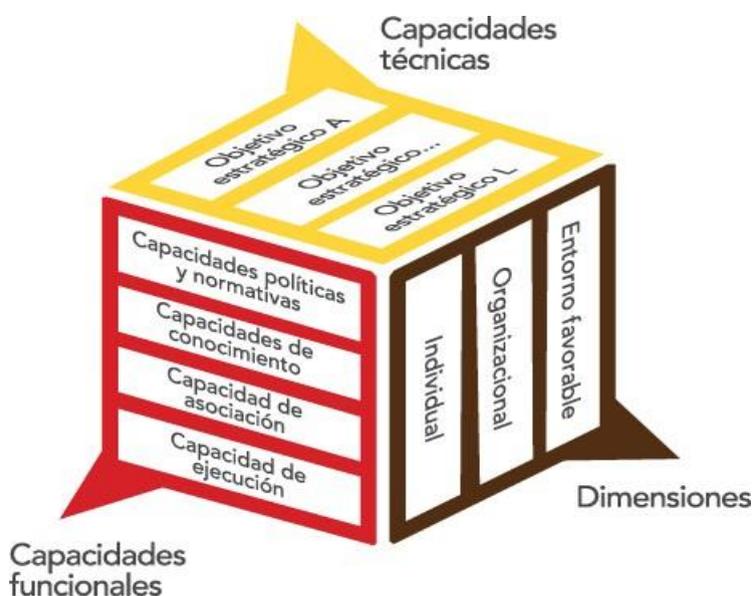
Las capacidades de las organizaciones son capacidades colectivas necesarias para que una organización pueda tener un buen desempeño. Por ejemplo, la capacidad de planear, gestionar, evaluar proyectos y de aprender de los mismos; la capacidad de gestionar adecuadamente presupuestos y sistemas de control administrativo; la capacidad de adaptarse a los cambios; la de deliberar y concertar entre sus miembros los aspectos estratégicos y programáticos de la organización.

Ello, implica el fortalecimiento de 4 capacidades básicas:

1. Capacidades políticas y normativas.
2. Capacidades de conocimiento.
3. Capacidad de asociación.
4. Capacidad de ejecución.

Capacidad funcional	Implicación
Normativas y de políticas	Capacidad de formular y aplicar políticas y dirigir reformas en materia de políticas.
Conocimiento	Capacidad para acceder, generar, administrar e intercambiar información y conocimientos.
Asociación	Capacidad para participar en redes, alianzas y asociaciones.
Ejecución	Capacidad de gestión para ejecutar y ocuparse de los programas y proyectos desde la planificación al seguimiento y la evaluación.

Entonces el marco de desarrollo propuesto es el siguiente:



3.2.1.4. Desarrollo de capacidades.

El éxito de las intervenciones de cooperación técnica depende en este momento (2012) de su contribución a la creación, aumento o mejora de las capacidades en los individuos, organizaciones y sistemas más amplios con los que se trabaje. Eso implica, el apoyo en mejorar la realización de funciones, la resolución de problemas y el establecimiento y logro de sus objetivos.

Ahora se destacan algunas capacidades o habilidades clave para el desarrollo en individuos y organizaciones:

1. Habilidad para analizar y conocer el entorno en el que se opera y derivar de parte del individuo u organización una respuesta pertinente.
2. Capacidad para definir objetivos y resultados acordes a lo anterior.
3. Capacidad para atraer y captar recursos para cumplir los objetivos. Utilizarlos de manera eficiente, transparente y sostenible.
4. Habilidad para relacionarse con otros individuos, grupos u organizaciones.
5. Capacidad para disponer de un abanico de mecanismos institucionales de diversa índole.

Materiales: normas, estructuras, procesos y procedimientos.

Inmateriales: valores, creencias, motivaciones y actitudes.

6. Capacidad de revisar o evaluar esos mecanismos y resultados, introducir mejoras continuas y extraer, sistematizar y difundir el aprendizaje obtenido.

Se puede ver que algunas de estas capacidades se refieren a aspectos de carácter técnico y tangible (habilidades técnicas, organizativas o productivas, planificación y gestión), mientras que otras (motivación, liderazgo, valores y cultura organizacional) son elementos intangibles o sea el “capital social” de las organizaciones. Todas esas capacidades son

necesarias y se complementar unas con otras, de forma que ninguna de ellas es suficiente por sí sola para asegurar el desarrollo.

3.2.2. ¿QUE ES GESTIONAR?

Una entidad sin ánimo de lucro es un conjunto de medios humanos (contratados y voluntarios), materiales y financieros que se organizan para suministrar bienes o servicios y conseguir así un objetivo social.

Gestionar una organización de este tipo, exige responsabilidad: hay que emplear debidamente (optimizar) los recursos disponibles para garantizar el logro del fin social que hayamos propuesto. Los gestores son responsables ante los socios o fundadores y ante los organismos que han depositado su confianza en la entidad, pero, sobre todo, ante las personas a quienes se atiende, que podrían verse desamparadas si la entidad desapareciera.

3.2.2.1. Evaluación o Autoevaluación Institucional.

Para abordar el fortalecimiento institucional, es necesario contar con una Evaluación o Autoevaluación de la misma. El tema es muy delicado para muchas organizaciones de América Latina, que no tienen todavía un concepto claro de la relevancia que tiene la misma. Por eso, se deja a criterio institucional el hecho de sopesar si ha de trabajarse o no.

¿Tenemos la suficiente madurez para abordar la evaluación (desde lo externo) o la autoevaluación (desde lo interno), sin que ello nos provoque conflictos serios?

Si la respuesta es que sí somos maduros, entonces procedamos. De lo contrario, mejor abstengámonos y sigamos como estamos.

La evaluación es “una apreciación periódica de la relevancia, comportamiento, eficiencia y sostenibilidad (en el sentido amplio) de una institución de acuerdo a sus aspiraciones”.

El tema del fortalecimiento institucional se aborda desde el punto de vista que la evaluación debe ser participativa, incluyendo cuadros directivos, medios, operativos y población objetiva o beneficiarios. Si participa un evaluador externo, es criterio institucional producto de la reflexión como la siguiente:

1. ¿Corresponde a nuestra capacidad financiera?
2. ¿Es capaz un facilitador externo de comprender la esencia de nuestra institución?
3. ¿Tendrá un análisis adecuado a nuestras necesidades?

Y si no se incluye tal figura, habremos de preguntarnos al menos lo siguiente:

1. ¿Somos capaces de abordar la evaluación con objetividad y sin sesgo?
2. ¿Lograremos obtener información imparcial?.

Superados tales aspectos, con buen ánimo y buena cara, trabajemos el fortalecimiento.

3.2.2.2. Generación de Confianza.

Interpretando a Villafañe (2004)²en sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.

La creencia de que conocemos las intenciones de otros seres humanos tiene siempre algo infundado. Podemos interpretar las intenciones como conversaciones que tiene alguien consigo mismo sobre su relación con las cosas, los seres vivos y los seres humanos que existen en el mundo. En general, una conversación en la que se dice a si mismo lo que ellos le provocan y lo que se propone hacer con los mismos.

Por definición, es una conversación siempre potencialmente privada y opaca a los demás. Más nos vale no pretender que la escuchamos o que la conocemos de ninguna manera.

Normalmente basar nuestra confianza en creer que conocemos las intenciones ajenas nos conduce a confiar en lo familiar y a desconfiar de lo no familiar. Simplemente porque suponemos desde el sentido común que conocemos aquello que es familiar. Así terminamos confiando en nuestros amigos, simplemente porque lo son, y desconfiando de los distantes, simplemente porque lo son. Manifestamos infinita paciencia y comprensión con las traiciones y abandonos de nuestros amigos

² Villafañe, Justo (2004) **La buena reputación-Claves de la buena reputación de las empresas.** Madrid. Editorial Pirámide. Pág. 77-81

en la misma medida que manifestamos impaciencia e incomprensión con las fallas de los demás.

En realidad, no se trata de saber que alguien es confiable porque no podemos saber cuáles son sus intenciones. No podemos basar la confianza en el saber. Lo que quiere decir que no podemos suponer que estamos seguros. En realidad, debido a que las intenciones son ocultas, los seres humanos siempre podemos traicionar: podemos engañar comunicando intenciones que no son verdaderamente las que tenemos. Nada puede asegurarnos contra esta posibilidad. Pero la contrapartida de esta posibilidad de traicionar es la posibilidad de cumplir y guiarnos por buenas intenciones, y muchas veces de manera gratuita. Si le fuera prohibido a nuestro ser la traición, no le sería posible la nobleza.

Beneficios personales y organizacionales: Confiar, es el resultado de un proceso de interrelación humana, en el que está en juego una serie de valores, necesarios para que se produzca ese sentimiento y esa actitud. Destacamos de entre ellos: un gran respeto por la verdad. Donde se enseñoera la mentira, no hay confianza. Un gran respeto por el otro. Donde las relaciones con el otro se dan como actos de manipulación, no hay confianza. Un compromiso serio con la palabra dada.

La autoestima y el auto-respeto: Si no hay amor por sí mismo, si no hay un respeto interior por uno mismo, si no hay una valoración interna de uno como hombre o mujer de bien, si

ello no se aprecia ni se tiene en alto valor y alta estima, menos va a surgir la confianza en la relación con otros.

3.2.2.3. Satisfacción del usuario del sector Público.

Robbins & Coulter (2005)³, en el entorno competitivo actual exige cambiar la forma en que las instituciones se relacionan con los usuarios. La única manera de evitar que la competencia se los lleve es manteniendo una relación estrecha con ellos, para lograr captar sus necesidades y proporcionarles productos y servicios de alta calidad que consigan satisfacción total del cliente.

Digamos, en las Empresas privadas hoy más que nunca buscan fórmulas para retener a sus clientes y evitar que estos queden a merced de la competencia. En este sentido la satisfacción del cliente se transforma en un elemento clave para lograr la retención de los clientes en el largo plazo, pero a menudo las empresas no se ocupan de este factor al no preocuparse de medir cual es el real grado de satisfacción de sus clientes. Suponen que si no reciben quejas, entonces todo marcha a la perfección, y esto es un error, ya es un hecho de que la mayoría de los clientes insatisfechos nunca se queja, simplemente muchos de ellos jamás volverán a adquirir su producto o servicio y se pasarán a la competencia.

Hoy en día la tecnología por si sola ya no hace la diferencia para ubicarse por sobre la competencia, dado que

³ Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary (2005), *Administration*. México. Pearson Educación de México, SA de CV. Pág. 77-84

esta es fácilmente accesible para el que quiere utilizar, lo único que se necesita es dinero.

De acuerdo a Steiner (2005)⁴, en la actualidad, en lograr un propósito que la **satisfacción del cliente** es un requisito indispensable para ganarse un lugar de los clientes y por ende, en el mercado. Por ello, el objetivo de mantener **satisfecho a cada cliente** ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas son exitosas.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente: Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio; por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión

⁴ Steiner, George (2005) Planeación estratégica. México. Compañía Editorial Continental SA. Pág. 198-212

gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia; por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda institución o empresa que logre la satisfacción del usuario obtendrá como beneficios:

- La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) - Una determinada participación en el mercado

3.2.2.4. Calidad de servicio al Usuario

- El cliente es el único de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio.
- La institución (Universidad) debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores para el mejoramiento.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina o reglamentarse.

Características específicas de los servicios:

- Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.
- Los servicios son personalizados.

- Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.
- Los servicios se producen conforme a la demanda.

Razones que frenan la implantación de la calidad de servicio:

- Un excelente servicio al cliente puede reportar beneficios.
- El cliente es de buena.
- El servicio es una inversión importante.
- Para que el servicio sea de buena calidad es necesario que éste sea conocido por todos los integrantes del mismo.
- La calidad de servicio es un dominio prioritario.
- El éxito depende más del mando medio que del personal de línea.
- Los progresos en la calidad del servicio son mensurables, es decir medibles.
- Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio:
 - Imagen
 - Expectativas y percepciones acerca de la calidad
 - La manera como se presenta un servicio
 - La extensión o la prolongación de su satisfacción.
 - Razones de porque se dirigen con muy poca o ninguna calidad en el servicio:
 - Dificultades para definir papeles y funciones de un servicio.

- Incapacidad para definir las características de la calidad de los servicios.
- Falta de conocimiento y autoridad para el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad total en los servicios, etc
- Atributos esenciales para operaciones de servicios:
- Eficiencia, precisión.
- Uniformidad, constancia.
- Receptividad, accesibilidad.
- Confiabilidad.
- Competencia y capacidad.
- Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- Seguridad.
- Satisfacción y placer.
- Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad:
- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente

- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la institución en esta por la Universidad

3.2.2.5. Razones para un mal servicio al cliente.

Pregunte a cualquier cliente o usuario por qué las instituciones públicas dan un mal servicio y ellos se los dirán.

Algunos problemas son comunes:

- Personales negligentes
- Entrenamiento deficiente
- Actitudes negativas del personal administrativo hacia los clientes
- Carencia de ética del servicio al cliente dentro de la Universidad
- Deficiente manejo y resolución de las quejas los servidores públicos, no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan al cliente.

Mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los usuarios o clientes:

- El usuario o cliente es la persona más importante en una institución pública o privada

- El usuario o cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.
- El usuario o cliente, no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
- El usuario o cliente, le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer realizar trámites.
- El usuario o cliente es una parte de su universidad o institución como cualquier otra persona.
- El usuario o cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
- Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus usuarios o clientes.
- El usuario o cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- El usuario o cliente es la parte más vital de su Universidad
- Reglas para una excelente atención en el servicio:
 - No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
 - Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
 - Haga que los primeros 30 segundos cuenten
 - Sea natural, no falso o robotizado
 - Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
 - Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede).

- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- Manténgase en forma, cuide su persona

3.2.3. Sector Público.

Interpretando a Pfiffner & Sherwood (2005)⁵, el sector público, es el conjunto de empresas e instituciones que dependen del Estado en una economía nacional. El papel y el volumen del sector público dependen en gran parte de lo que en cada momento se considera interés público; ello requiere definir con antelación el ámbito de ese interés general. Lo normal es que el sector público constituya un elevado porcentaje de la economía de un país e influya sobre la actividad económica global.

Analizando a Chiavenato (2005)⁶, el sector público es el conjunto de organismos administrativos mediante los cuales el Estado cumple, o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes fundamentales del País. Esta clasificación incluye dentro del sector público: el Poder Legislativo, Poder Ejecutivo, Poder judicial y organismos públicos autónomos, instituciones, empresas y personas que realizan alguna actividad económica en nombre del Estado y que se

⁵ Pfiffner, John M. & Sherwood, Frank P. (2005) *Organization administrative*. México. Herrero Hermanos Sucesores, SA. Editores. Pág. 35

⁶Chiavenato, Idalberto (2005) *Administración de recursos humanos*. México. McGraw-Hill. Pág. 67-68

encuentran representadas por el mismo, es decir, que abarca todas aquellas actividades que el Estado (Administración local y central) poseen o controlan.

El estado público se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la institución o organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la institución o organización. El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos, con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

Asimismo, Los Objetivos a nivel administrativo:

- 1) Modernización y eficiencia de los procesos y sistemas de administración que aseguren la adecuada provisión de los servicios públicos.
- 2) Simplificación de trámites en las dependencias públicas nacionales regionales y locales.
- 3) Asignación de competencias que evite la innecesaria duplicidad de funciones y recursos y la elusión de responsabilidades en la prestación de los servicios.

Los Objetivos a nivel social:

- 1) Educación y capacitación orientadas a forjar un capital humano, la competitividad nacional e internacional.

- 2) Participación ciudadana en todas sus formas de organización y control social.
- 3) Incorporar la participación de las comunidades campesinas y nativas, reconociendo la interculturalidad y superando toda clase de exclusión y discriminación.
- 4) Promover el desarrollo humano y la mejora progresiva y sostenida de las condiciones de vida de la población para la superación de la pobreza.

3.2.3.1. Código de Ética.

Ley No. 27815⁷ establece los Principios, Deberes y Prohibiciones éticos que se establecen en el presente Código de Ética de la Función Pública rigen para los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública. A los efectos del Código, se entiende por función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Para los efectos del

⁷ La Presidencia del Consejo de Ministros es la entidad encargada de dictar las normas interpretativas y aclaratorias del presente Código.

Código se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado. Para tal efecto, no importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto. El ingreso a la función pública implica tomar conocimiento del presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

I. **Aptitud de Servicio;** Siendo consecuentes con nuestra elección individual de laborar en el Sistema Nacional de Control asumimos la aptitud permanente para desempeñar las actividades que se nos encomienden o disponer, con sostenida iniciativa y diligencia, la realización de aquéllas que correspondan conforme a las disposiciones vigentes, involucrándonos activamente en su cometido. La vocación de servicio se muestra en acciones de entrega diligente a las tareas asignadas, en la disposición para dar esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, en tener receptividad para atender y solucionar las peticiones, denuncias o quejas de los ciudadanos.

II. **Calidad de Servicio:** Propender a que nuestras acciones produzcan mejoras continuas en nuestras instituciones y contribuyan al logro de la excelencia en el servicio público,

por medio de nuestras recomendaciones y de la información confiable, útil; oportuna y con valor agregado que reportamos. Para dicho fin, somos conscientes de:

- a) La necesidad de mantener el entrenamiento continuo.
- b) Ser receptivos a las observaciones y, sugerencias que para el mejoramiento de nuestro desempeño nos sean formulados por los compañeros y superiores, así como con las medidas de control de calidad del Sistema Nacional de Control.
- c) La necesidad de agotar todos los medios necesarios para cumplir nuestras responsabilidades, así como para alcanzar las metas, objetivos y la expectativa técnica perseguida por nuestra acción.

III. Compromiso con el País: Nuestras acciones se encuentran orientadas al bienestar del país, y a propiciar el desarrollo de una Administración Pública al servicio de la sociedad, para lo cual estamos comprometidos con los intereses permanentes de nuestras instituciones, con la salvaguarda del patrimonio público y con el respeto estricto al ordenamiento jurídico y demás deberes del Estado, subordinando a ellos, los intereses individuales.

IV. Cordialidad: Durante todo proceso de auditorías, las tareas se desempeñan teniendo en cuenta los derechos y la dignidad de los auditados, la necesaria eficiencia y eficacia en la administración de recursos, así como la continuidad

del servicio de las áreas examinadas; por lo que observamos las reglas de buena conducta con los funcionarios públicos sin poner en riesgo nuestra independencia y probidad, y evitamos cualquier exceso de atribuciones que cree un clima inadecuado para nuestra labor.

V. Cuidado y Esmero Profesional: Los auditores permanentemente somos cuidadosos en emplear correctamente el juicio profesional para determinar y elegir cada una de las decisiones propias de nuestra actividad, así como para premunirnos de todos aquellos elementos y criterios imprescindibles para poder decidir nuestros cursos de acción.

VI. Independencia, Objetividad e Imparcialidad. Los auditores reconocemos la independencia como un factor esencial para un mejor desempeño, por lo que nuestras decisiones y actuaciones siempre se orientan a aumentar los niveles de independencia y no a disminuirla. Al desempeñar nuestras tareas nos encontramos guiados por la exactitud, rectitud e imparcialidad, como garantías mínimas de objetividad, por lo que damos un tratamiento igualitario a todos los auditados, analizamos los hechos alejados de cualesquier predisposición o preferencia acerca de las personas o entidades y anteponiendo los criterios técnicos y la evidencia a cualquiera otra circunstancia.

VII. Probidad Administrativa: En lo personal, mantenemos una conducta intachable, en nuestras decisiones, al administrar los bienes y recursos públicos, con entrega leal y honesta al desempeño de nuestras tareas, siendo conscientes y respetando, por tanto, las limitaciones, restricciones y abstenciones que ellas nos exigen. Reconocemos que nuestra conducta debe ser irreprochable en todo momento, procurando adoptar siempre el comportamiento que quisiéramos siguiera cualquier funcionario público ejemplar; ya que aún una pequeña deficiencia perjudica la imagen de integridad y calidad de la labor de quienes ejercen la auditoría gubernamental y del Sistema Nacional de Control.

VIII. Reserva o Confidencialidad: Quienes asumimos las actividades inherentes a la auditoría gubernamental, aún luego de concluir éstas, tenemos la obligación personalísima de guardar reserva respecto a sus programas, procesos y resultados, así como sobre la información privilegiada, de la cual tomáramos conocimiento con motivo de este ejercicio, estando impedido de utilizarlas, revelarlas o transmitir las a terceros de cualquier modo, salvo a efectos de cumplir con nuestras responsabilidades legales.

IX. Tecnicismo: Actuamos en todo momento de manera profesional, aplicando los estándares profesionales

internacionales, las normas de auditoría gubernamental, capacidad profesional y la madurez de criterio que nos demanda la trascendente labor del control gubernamental; y formulamos nuestras opiniones objetivamente con prescindencia de cualesquier incidencia o efecto que su ejecución o sus resultados puedan derivar para el poder público o grupos interesados.

X. Vocación por la Verdad y la Transparencia: En todas nuestras actividades transmitimos, con la convicción que nos otorga la seguridad en la corrección de nuestra labor, los resultados veraces y opiniones ciertas que hayan sido reveladas y evidenciadas, sin ocultamientos, ni ambigüedades. Para tal efecto asumimos una conducta transparente durante nuestro ejercicio funcional, que implica particularmente:

- a) Generar y transmitir información útil, pertinente, comprensible, fiable y verificable para la toma de decisiones.
- b) Brindar información sobre nuestras operaciones a quienes se encuentran facultados para apreciarlas o evaluarlas, así como permitir y preservar su acceso.
- c) Manifiestar con claridad e integridad las recomendaciones, y las opiniones que nos competen.
- d) Presentar las declaraciones juradas de bienes y rentas que nos competen conforme a ley.

3.3. Definición de términos básicos.

- **Fortalecimiento:**

La creación de capacidad es el proceso de liberación, fortalecimiento y mantenimiento de tal aptitud.

- **Calidad Personal:**

Es la característica de una persona que, manteniendo su autoestima, es capaz de satisfacer expectativas de las personas con las que se relaciona. Alguien con calidad personal, tendrá la inteligencia de poder mantener una relación de pareja, relacionarse con la sociedad y mantener un equilibrio en la toma de sus decisiones, teniendo en cuenta si su emoción será inteligente. La calidad personal es la base de las demás calidades.

- **Calidad colectiva:**

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la Institución donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo da buenos resultados.

- **Calidad de vida:**

Es la capacidad que posee el grupo social ocupante de satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles en un espacio natural dado. Abarca los elementos necesarios para alcanzar una vida humana decente.

- **Calidad total**

Es una alusión al mejoramiento, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas

- **Eficacia:**

Es para que se hacen las actividades, cuáles resultados se persiguen y sí los

objetivos que se traza la organización se han alcanzado.

- **Eficiencia:**

Consiste cómo se hacen las actividades dentro de la organización, el modo de ejecutarlas.

- **Liderazgo:**

El mando que es líder trabaja para ser aceptado por su carisma y su servicio a un equipo que compra ayuda y orientación para cumplir con las metas prefijadas que se han negociado previamente.

- **Satisfacción Laboral:**

Actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo

3.4. 2.4. Formulación de Hipótesis.

3.4.1. Hipótesis General.

Hi El Fortalecimiento de Capacidades si incide favorablemente en la Gestión Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017.

Ho El Fortalecimiento de Capacidades no incide favorablemente en la Gestión Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2017.

3.4.2. Hipótesis Específica.

Hi El perfil profesional si se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho El perfil profesional no se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hi Las capacitaciones y perfeccionamiento si garantizan el

cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho Las capacitaciones y perfeccionamiento no garantizan el cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hi El conocimiento de los trabajadores, no está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho El conocimiento de los trabajadores, si está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hi EL Plan de Capacitación Institucional, no garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco.

Ho EL Plan de Capacitación Institucional, si garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco.

3.5. Identificación de Variables.

3.5.1. Variable Independiente.

X = Fortalecimiento de Capacidades.

Indicadores.

X₁. Perfil profesional

X₂. Capacitación y Perfeccionamiento

X₃. Conocimiento

X₄. Plan de Capacitación

3.5.2. Variable dependiente.

Y = **Mejoramiento del Trato al Usuario.**

Indicadores.

Y₁. Eficiencia y Eficacia

Y2. Cumplimiento de Políticas y objetivos

Y3. Cambios e Innovaciones

Y4. Calidad de Trabajo.

3.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores.

Variable	Definición	Indicador	Escala
Fortalecimiento de Capacidades	La creación de capacidad es el proceso de liberación, fortalecimiento y mantenimiento de tal aptitud.	X1. Perfil profesional X2. Capacitación y Perfeccionamiento X3. Conocimiento X4. Plan de Capacitación	Sí. No.
Variable	Definición	Indicador	Escala
Gestión Institucional	Es el acto de dirigir o conducir una organización.	Y1. Eficiencia y Eficacia Y2. Cumplimiento de Políticas y objetivos. Y3. Cambios e Innovaciones Y4. Calidad de Trabajo.	Sí. No

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación.

4.1.1. Tipo.

Este trabajo de investigación es del tipo aplicativo, por cuanto los aspectos son teorizados, pero los alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.2. Método de la Investigación.

En esta investigación se ha utilizado los siguientes métodos:

- 1) **Descriptivo;** Mediante este método se especifica todo el marco teórico y las aplicaciones que tiene el Fortalecimiento de Capacidades, así como la forma de alcanzar una adecuada gestión Institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- 2) **Inductivo.** Se ha utilizado para deducir la información de la muestra en la población y determinar las conclusiones que la investigación amerita. Se ha inferido la información de fortalecimiento de capacidades en los

trabajadores; en el mejoramiento de la gestión institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.3. Diseño de Investigación.

El diseño es el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información que ha requerido la investigación. El diseño aplicado es el No Experimental, Transaccional o Transversal, Descriptivo, Correlacionar - Causal.

El diseño No Experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El diseño de investigación Transaccional o Transversal que se aplicó ha consistido en la recolección de datos. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.4. Población y muestra.

4.4.1. Población.

Lo constituye la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.4.2. Muestra.

Para el caso del tamaño de la muestra de la población, se obtuvo mediante la fórmula para población finita, es decir, cuando se conoce el total de la población.

Utilizando un nivel de confianza de 93% y un error de estimación de 7% para una población de 946 trabajadores y usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se ha obtenido encuestar a por lo menos 141 empleados para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

La fórmula para una muestra adecuada y representativa, se aplicó

la formula siguiente.

$$Z^2 PQN$$

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

Dónde:

N= es el total de la población = 946

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 93% = 1.85

e= Error 0.07

$$n = \frac{(1.85)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 946}{0.07 (946-1) + 1.85^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 141

Utilizando un nivel de confianza de 93% y un error de estimación de 0.07 para una población de 946 trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se ha obtenido encuestar a por lo menos 141 trabajadores para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

a. Técnicas de Recolección de Datos

Para la obtención de los datos e información en la presente investigación se utilizó:

- Encuesta.
- Análisis Documental, Observación.

b. Instrumentos.

- Cuestionario.

➤ Guía de Análisis Documental, Guía de Observación.

4.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 27.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- b. Construcción de tablas para cada percepción según Representantes y funcionarios encuestados
- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba de chi-cuadrado de comparación de proporciones independientes.

Se efectuará a través del paquete estadístico SPS Ver. 27.0

4.7. Tratamiento Estadístico.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 27.0 realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- b. Construcción de tablas para cada percepción según Representantes y Funcionarios encuestados
- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis inferencial con la prueba de chi-cuadrado de comparación de proporciones independientes.

Se efectuará a través del paquete estadístico SPS Ver. 27.0

4.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La validación de los instrumentos de Investigación se dio a través de juicio de expertos seleccionando a colaboradores conocedores del tema de investigación quienes procedieron a evaluar y calificar los instrumentos obteniendo una calificación de 18 tanto en el diseño como la estructura del mismo, dicho cuestionario consta de 20 ítem, para los colaboradores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

4.9. Orientación ética

Estuvo basado en el estricto cumplimiento de los parámetros establecidos para el desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo con citar a los autores relacionados al tema en estudio y normas APA para la presentación del trabajo de Investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Descripción del trabajo de campo.

Para la obtención de los resultados del presente trabajo se ha tenido en cuenta el correspondiente *MODELO DE DATOS*, de la misma forma los protocolos del correspondiente instrumento de medición (rangos, baremos, medias, relaciones de influencia), para lo cual se ha hecho uso de los elementos de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: cuadros de resumen simple, gráfico de barras, diagrama de sectores, medidas de tendencia central y medidas de dispersión. Así como la estadística inferencial para la contratación de la hipótesis, mediante el estadístico de prueba de medias “T” de Student; igualmente la prueba de independencia Chi Cuadrado al nivel de 0,05 de significancia.

5.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

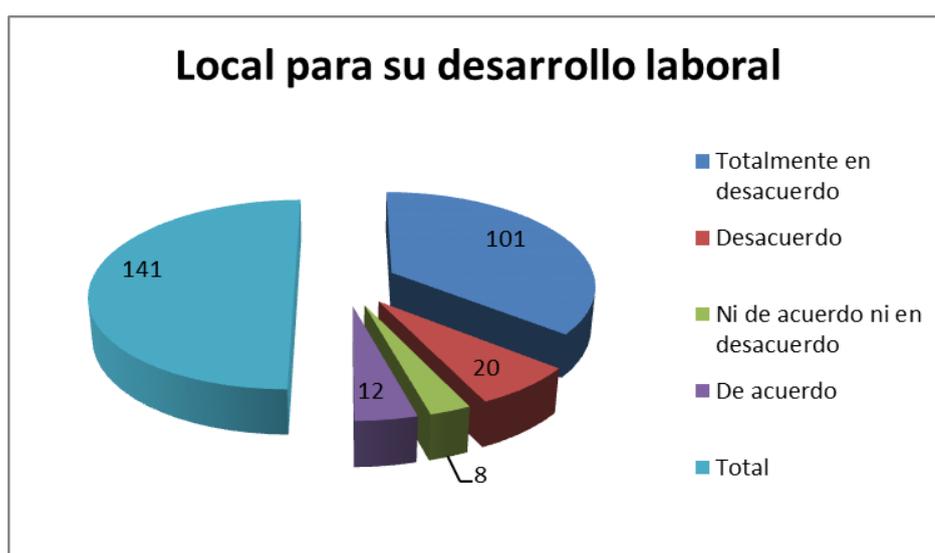
Se ha evaluado las encuestas para conocer el nivel de fortalecimiento de capacidades para mejorar la Gestión Institucional en nuestra Primera Casa Superior de Estudios “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Tabla N°1: Local para su desarrollo laboral

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	101	71,6
<i>Desacuerdo</i>	20	14,2
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	8	5,7
<i>De acuerdo</i>	12	8,5
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°01



En la tabla y gráfico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. Considera que la UNDAC tiene un buen local para su desarrollo laboral, donde 101(71,6%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 20(14,2%) de los encuestados está en desacuerdo, 8(5,7%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que 12(8,5%) de los encuestados está de acuerdo.

Tabla N°2: Existencia de personal con amplia experiencia laboral en la UNDAC.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	101	71,6
<i>Desacuerdo</i>	26	18,4
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	8	5,7
<i>De acuerdo</i>	6	4,3
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°02



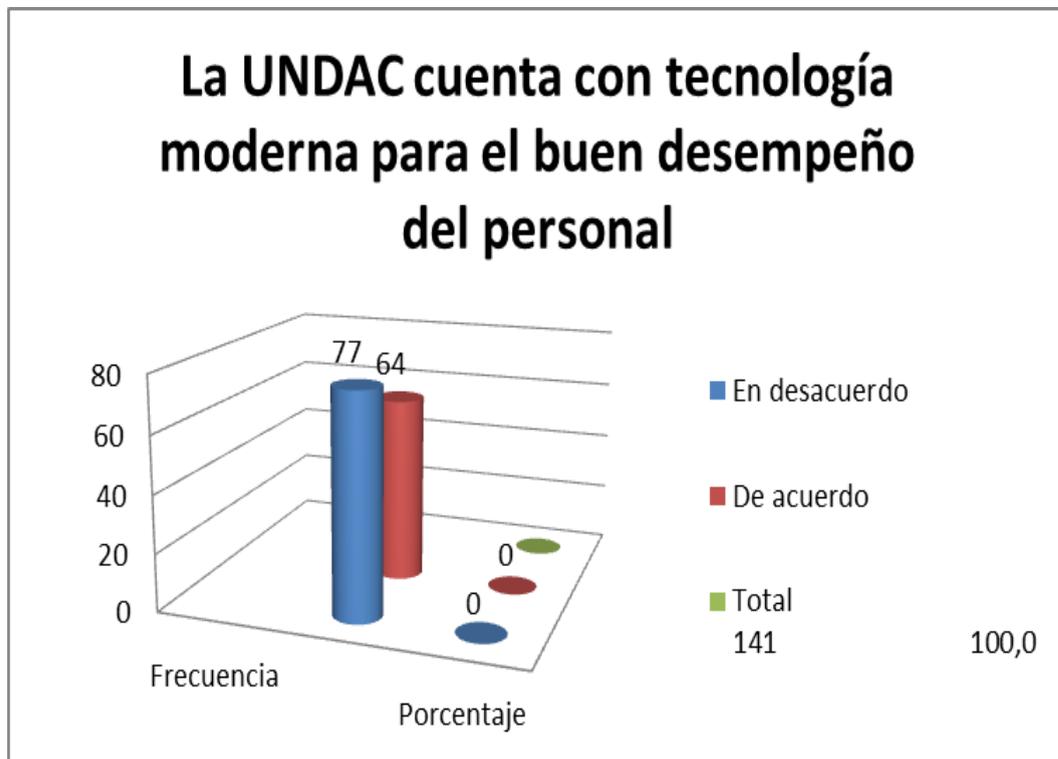
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. considera que existe personal con amplia experiencia laboral en la UNDAC, donde 101(71,6%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 26(18,4%) de los encuestados está en desacuerdo, 8(5,7%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que 6(4,3%) de los encuestados está de acuerdo

Tabla N°3: La UNDAC cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño del personal

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>En desacuerdo</i>	77	54,6
<i>De acuerdo</i>	64	45,4
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°03



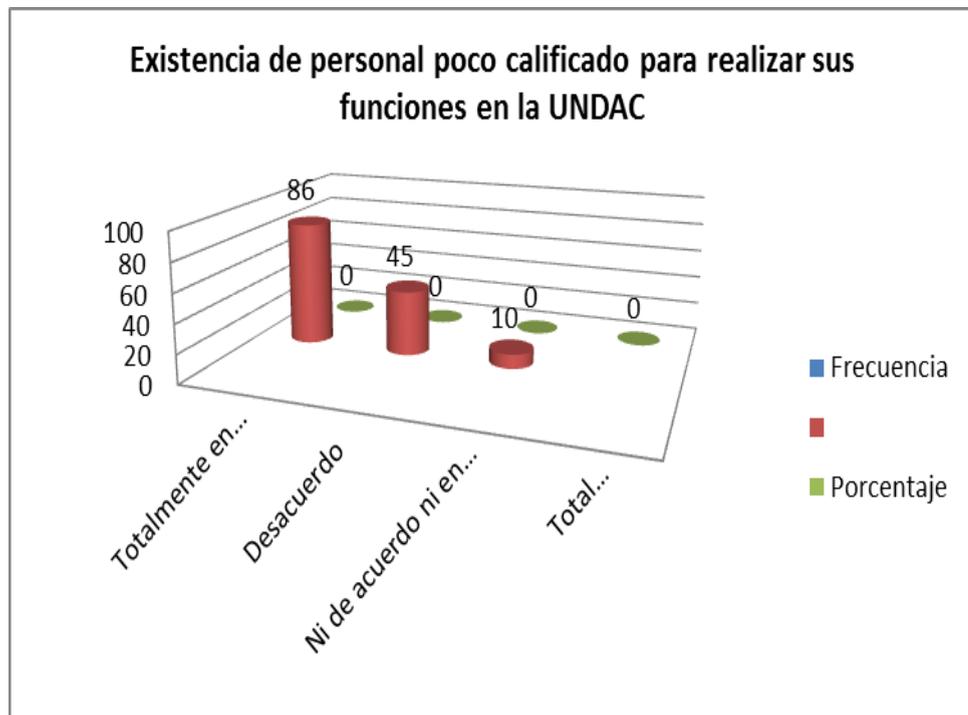
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. considera que la UNDAC cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño del personal, 77(54,6%) de los encuestados está en desacuerdo, mientras que 64(45,4%) de los encuestados está de acuerdo

Tabla N°4: Existencia de personal poco calificado para realizar sus funciones en la UNDAC.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	86	61,0
<i>Desacuerdo</i>	45	31,9
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	10	7,1
Total	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°04



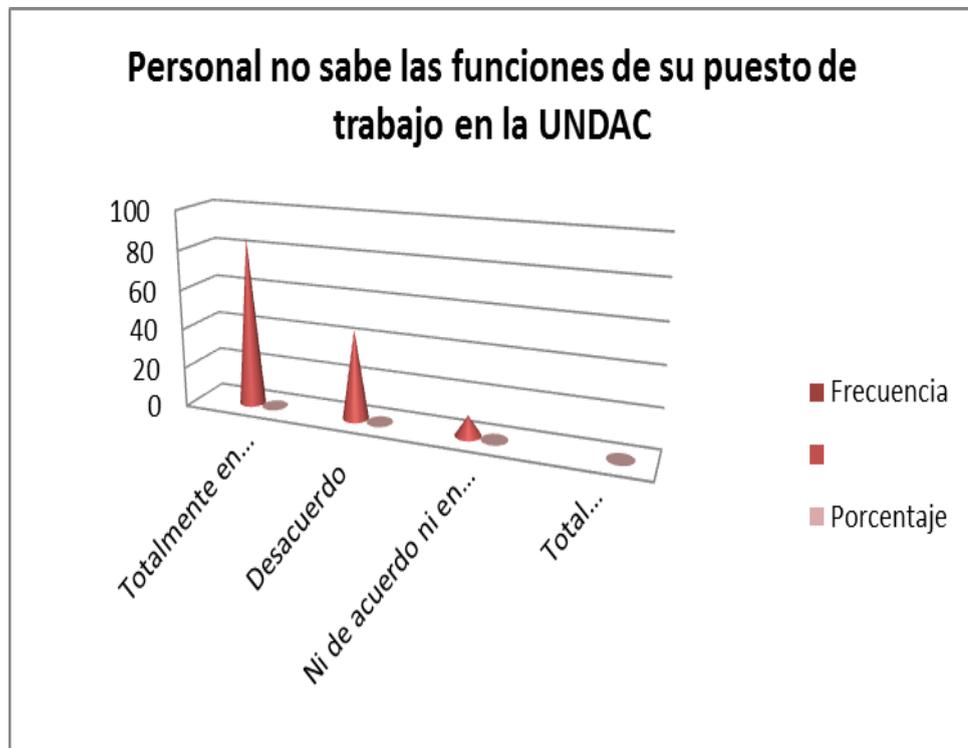
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. considera que existe personal poco calificado para realizar sus funciones en la UNDAC, donde 86(61,0 %) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 45(31,9%) de los encuestados está en desacuerdo, 10(7,1%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla N°5: Personal no sabe las funciones de su puesto de trabajo en la UNDAC

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	86	61,0
<i>Desacuerdo</i>	45	31,9
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	10	7,1
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°05



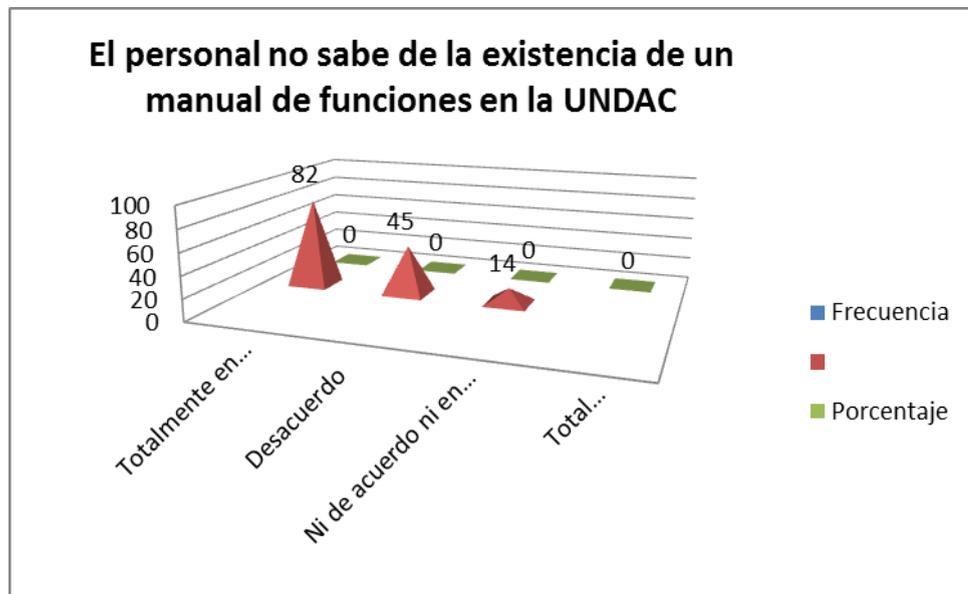
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. considera que el personal no sabe las funciones de su puesto de trabajo en la UNDAC, donde 86(61,0%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 45(31,9%) de los encuestados está en desacuerdo, 10(7,1%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla N°6: El personal no sabe de la existencia de un manual de funciones en la UNDAC.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	82	58,2
<i>Desacuerdo</i>	45	31,9
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	14	9,9
Total	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°06



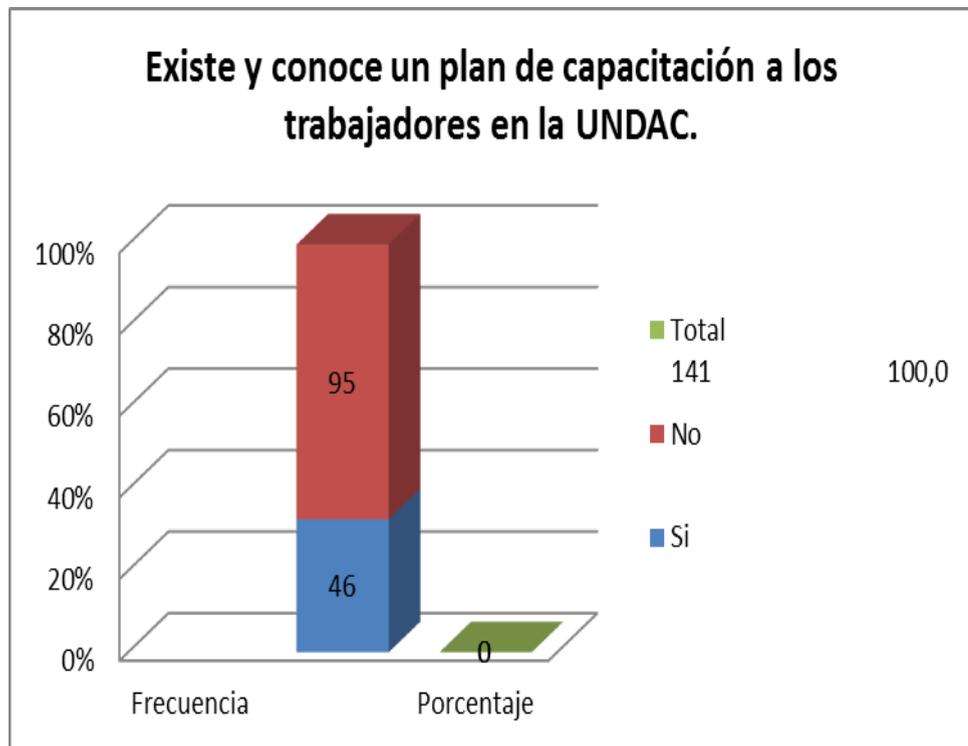
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. considera que el personal no de la existencia de un manual de funciones en la UNDAC, donde 82(58,2%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 45(31,9%) de los encuestados está en desacuerdo, 14(9,9%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla N°7: Existe y conoce un plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	46	32,6
<i>No</i>	95	67,4
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°07



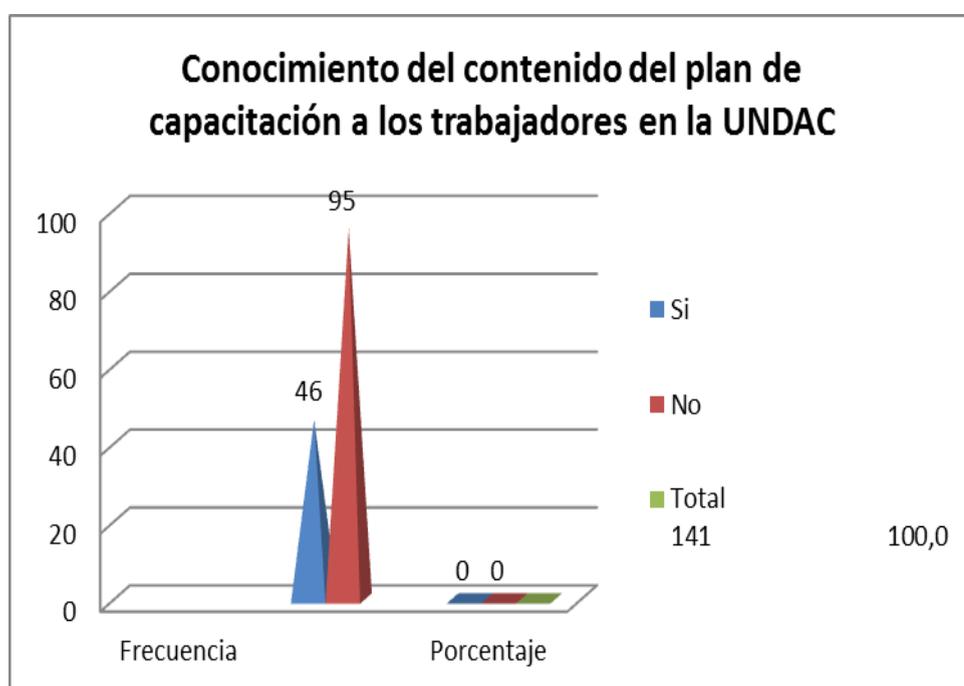
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Existe y conoce un plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC, donde 46(32,6%) de los encuestados indicó que si existe y conoce; 97(67,4%) de los encuestados indico que no existe o no conoce.

Tabla N°8: Conocimiento del contenido del plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	46	32,6
<i>No</i>	95	67,4
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°08



En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta:

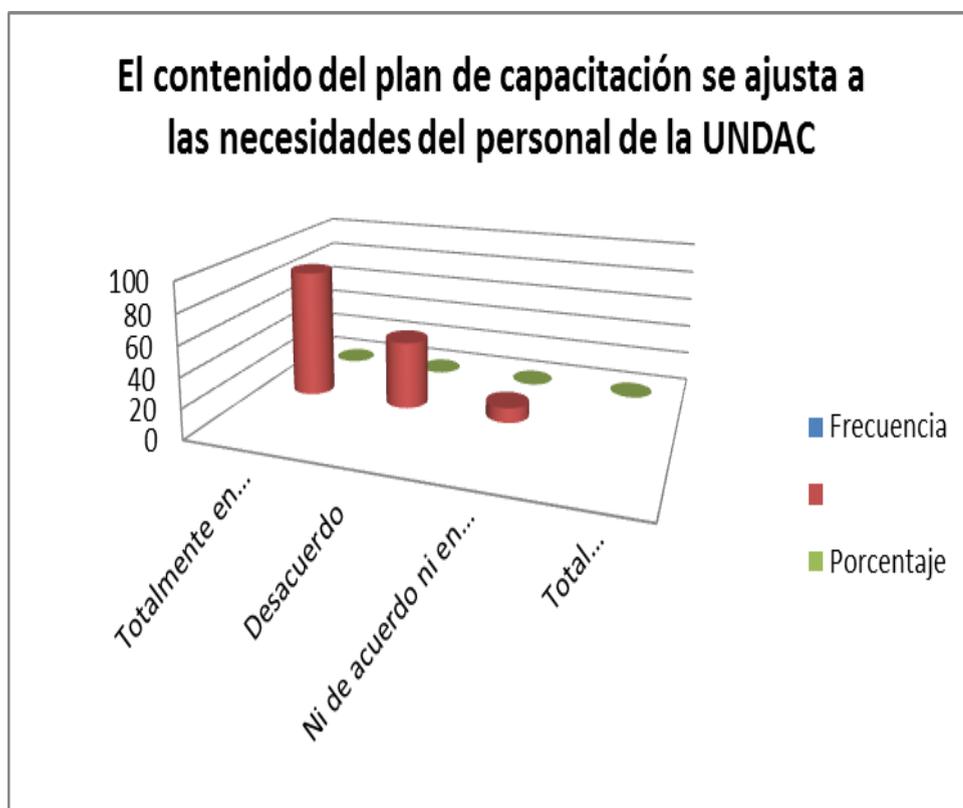
¿Ud. ¿Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC?, donde 46(32,6%) de los encuestados indicó que si tiene conocimiento del plan de capacitación y 95(67,4%) de los encuestados indicó que no tiene conocimiento del plan de capacitación.

Tabla N°9: El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la UNDAC

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	86	61,0
<i>Desacuerdo</i>	45	31,9
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	10	7,1
<i>Total</i>	<i>141</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N° 09



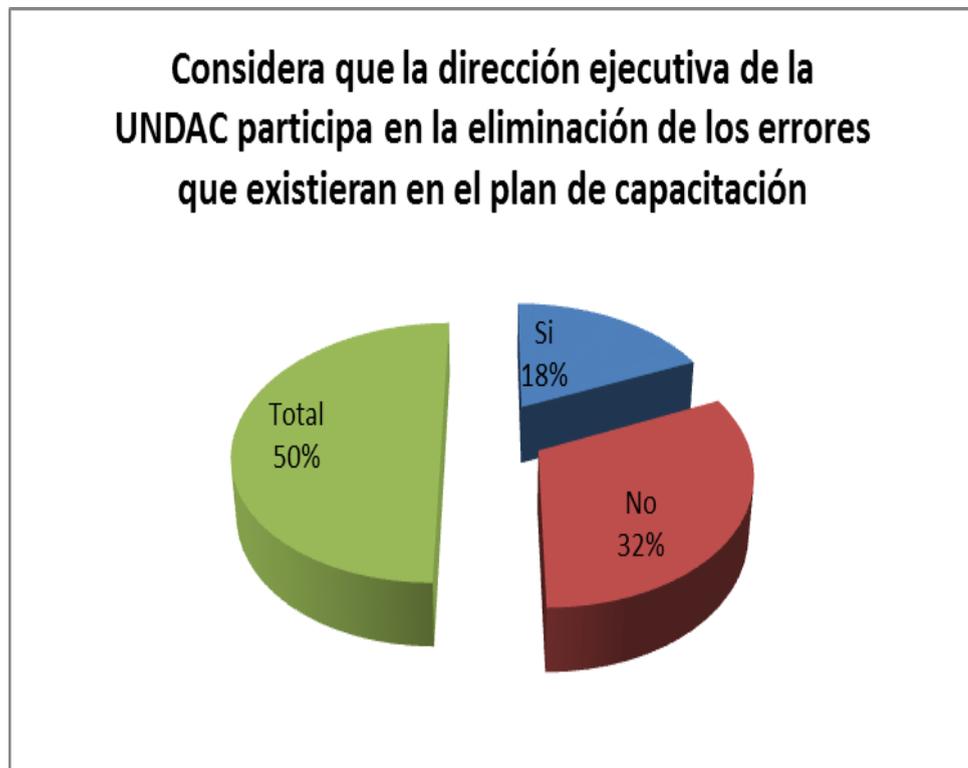
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la UNDAC, donde 86(61,0%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 45(31,9%) de los encuestados está en desacuerdo, 10(7,1%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla N°10: Considera que la dirección ejecutiva de la UNDAC participa en la eliminación de los errores que existieran en el plan de capacitación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	52	36,9
<i>No</i>	89	63,1
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°10



En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta:

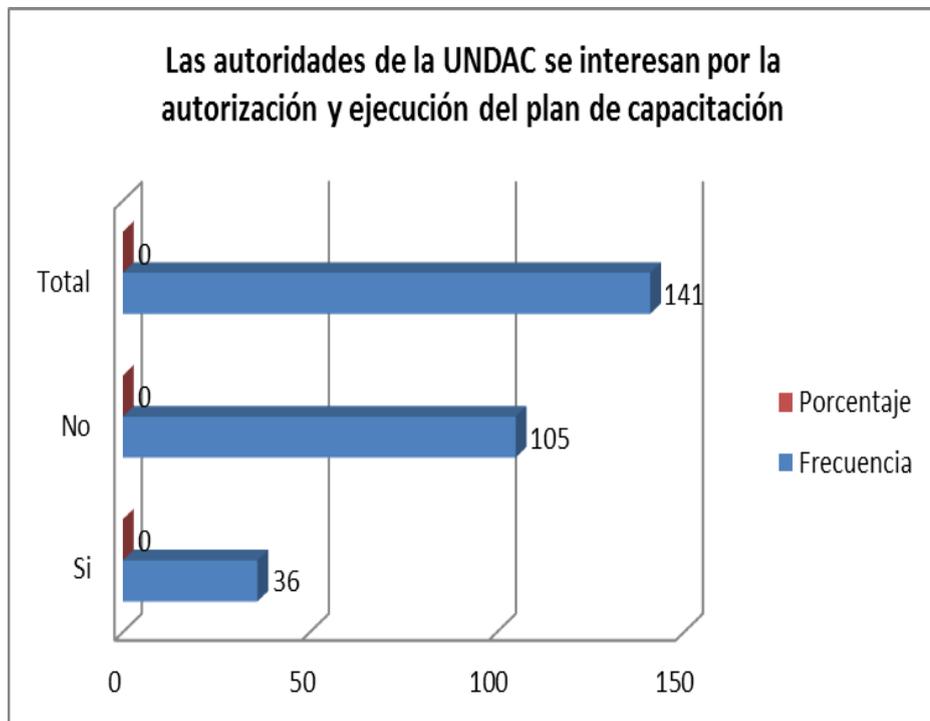
¿Ud. Considera que la dirección ejecutiva de la UNDAC participa en la eliminación de los errores que existieran en el plan de capacitación?, donde 52 (36,9%) de los encuestados indicó que si participa y 89(63,1%) de los encuestados indicó que no participa.

Tabla N°11: Las autoridades de la UNDAC se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	36	25,5
<i>No</i>	105	74,5
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°11



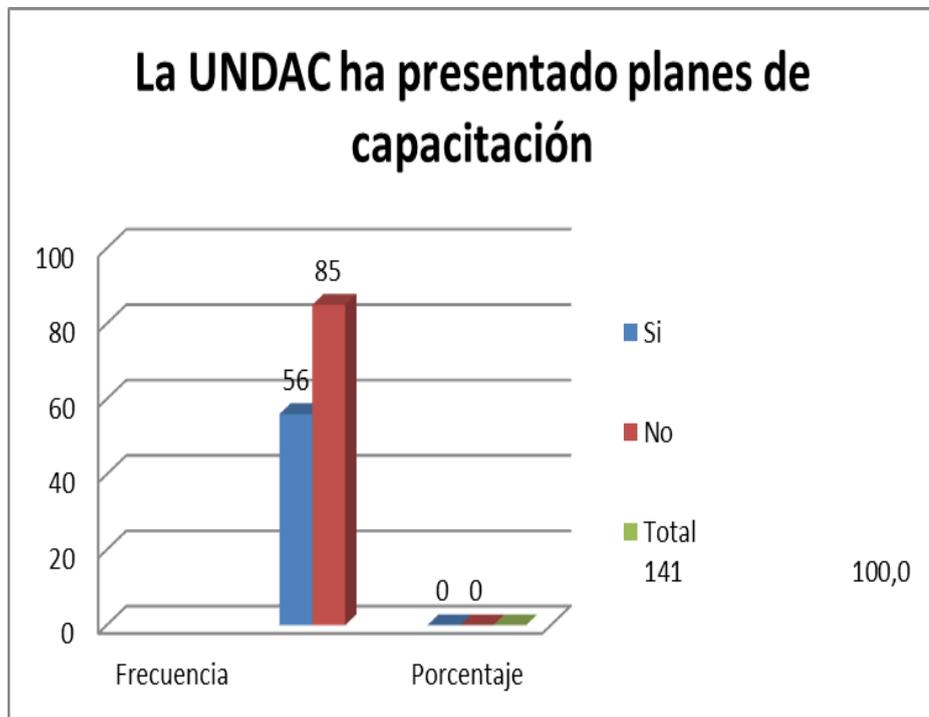
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Las autoridades de la UNDAC se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación, donde 36(25,5%) de los encuestados indicó que si les interesa; mientras que a 105(74,5%) de los encuestados indicó que no les interesa.

Tabla N°12: La UNDAC ha presentado planes de capacitación

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	56	39,7
<i>No</i>	85	60,3
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°12



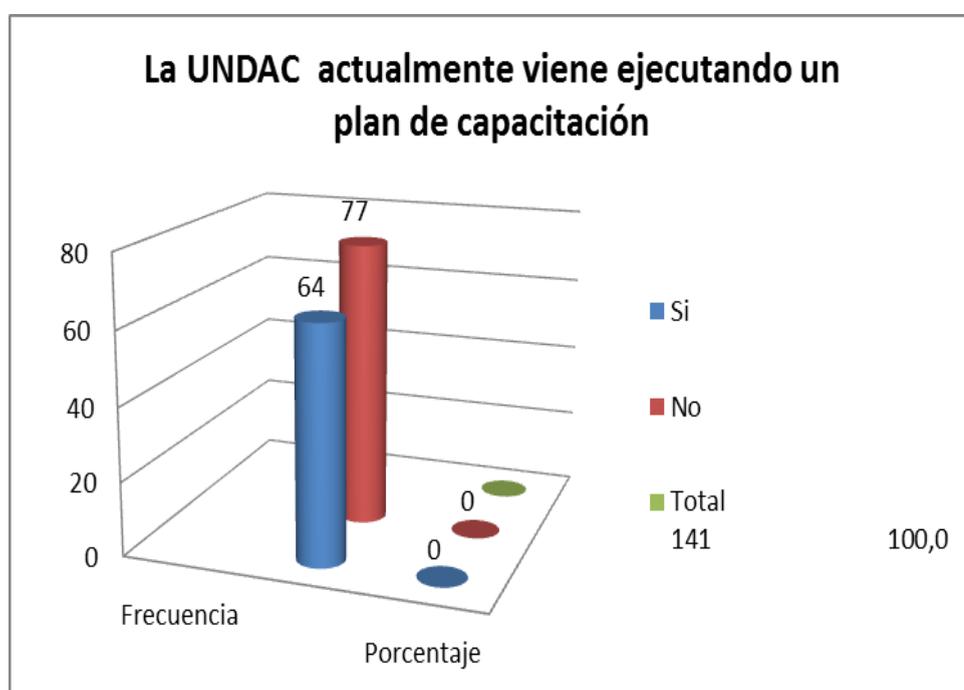
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: La UNDAC le ha presentado a Ud. Los planes de capacitación, donde 56(39,7%) de los encuestados indicó que si se les presento; mientras que a 85(60,3%) de los encuestados indicó que no se les presentó.

Tabla N°13: La UNDAC actualmente viene ejecutando un plan de capacitación

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	64	45,4
<i>No</i>	77	54,6
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°13



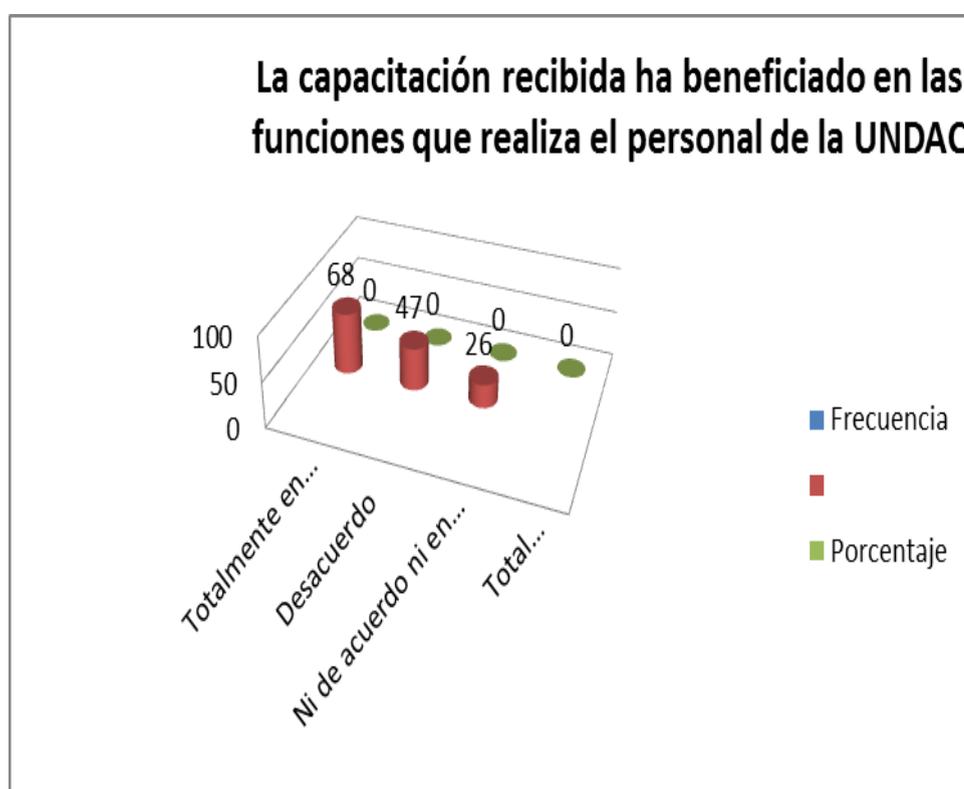
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: La UNDAC actualmente viene ejecutando un plan de capacitación, donde 64(45,4%) de los encuestados indicó que si se está ejecutando; mientras que a 77(54,6%) de los encuestados indicó que no se está ejecutando.

Tabla N°14: La capacitación recibida ha beneficiado en las funciones que realiza el personal de la UNDAC.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	68	48,2
<i>Desacuerdo</i>	47	33,3
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	26	18,5
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°14



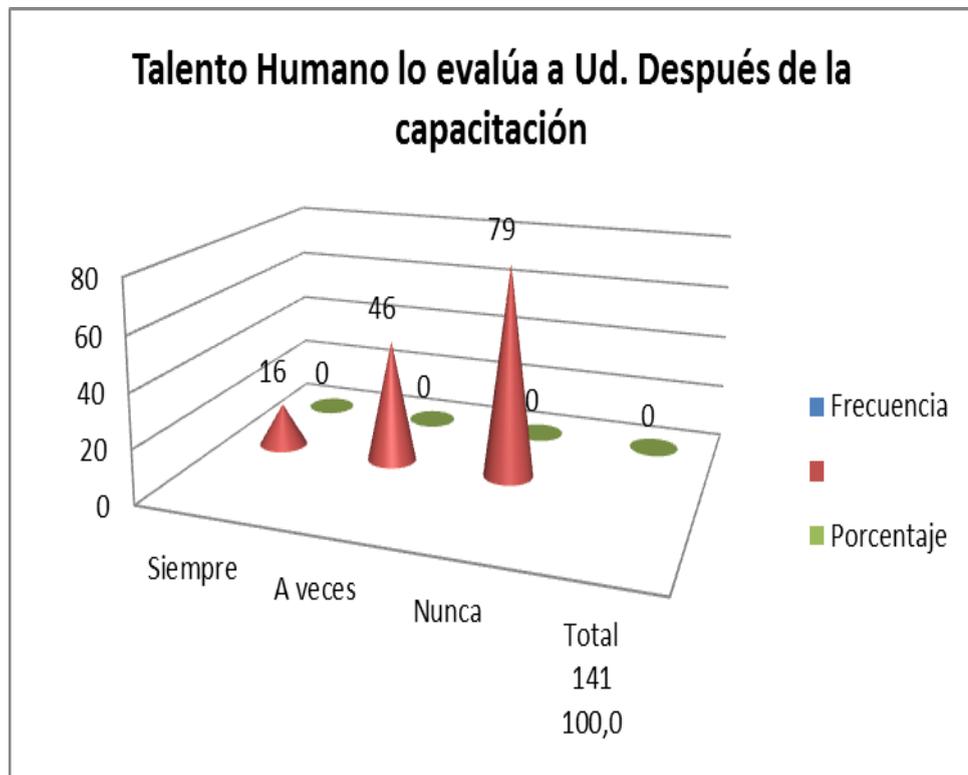
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: La capacitación recibida le ha beneficiado en las funciones que Ud. Realiza, donde 68(48,2%) de los encuestados está totalmente en desacuerdo; 47 (33,3%) de los encuestados está en desacuerdo, 26(18,5%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla N°15: Talento Humano lo evalúa a Ud. Después de la capacitación

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Siempre</i>	16	11,3
<i>A veces</i>	46	32,6
<i>Nunca</i>	79	56,1
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°15



En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Recursos Humanos lo evalúa a Ud. Después de la capacitación, donde 16(11,3%) de los encuestados opina que siempre; 46(32,6%) de los encuestados opina a veces y 79(56,1%) de los encuestados opina que nunca.

Tabla N°16: Con respecto a la capacitación recibida, tuvo alguna dificultad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Siempre</i>	21	14,9
<i>A veces</i>	46	32,6
<i>Nunca</i>	74	52,5
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°16



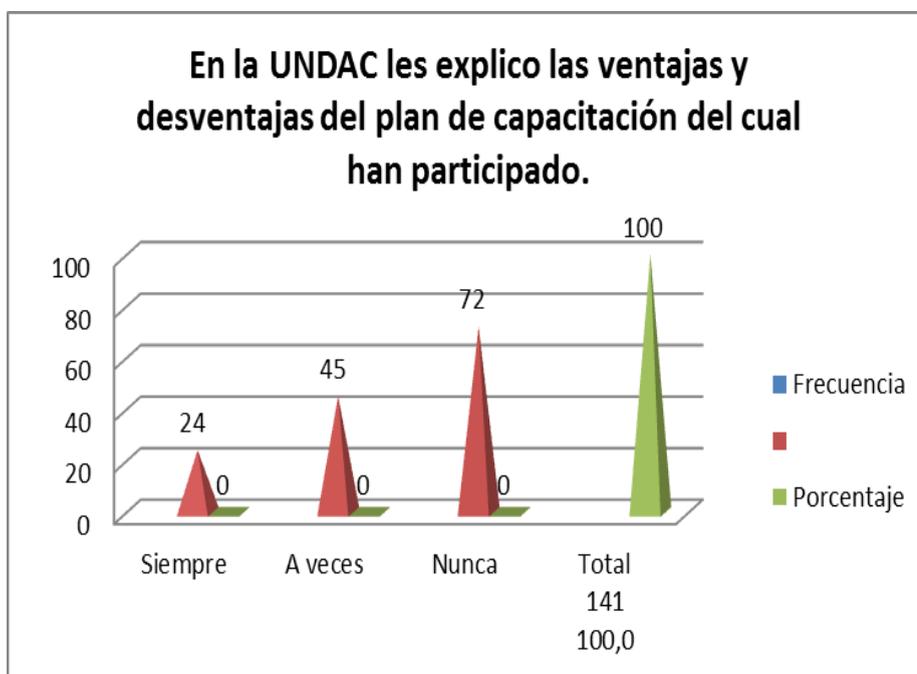
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Con respecto a la capacitación recibida, tuvo alguna dificultad, donde 21(14,9%) de los encuestados opina que siempre; 46(32,6%) de los encuestados opina a veces y 74(52,5%) de los encuestados opina que nunca.

Tabla N°17: En la UNDAC les explico las ventajas y desventajas del plan de capacitación del cual han participado.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Siempre</i>	24	17,0
<i>A veces</i>	45	31,9
<i>Nunca</i>	72	51,1
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

GraficoN°17



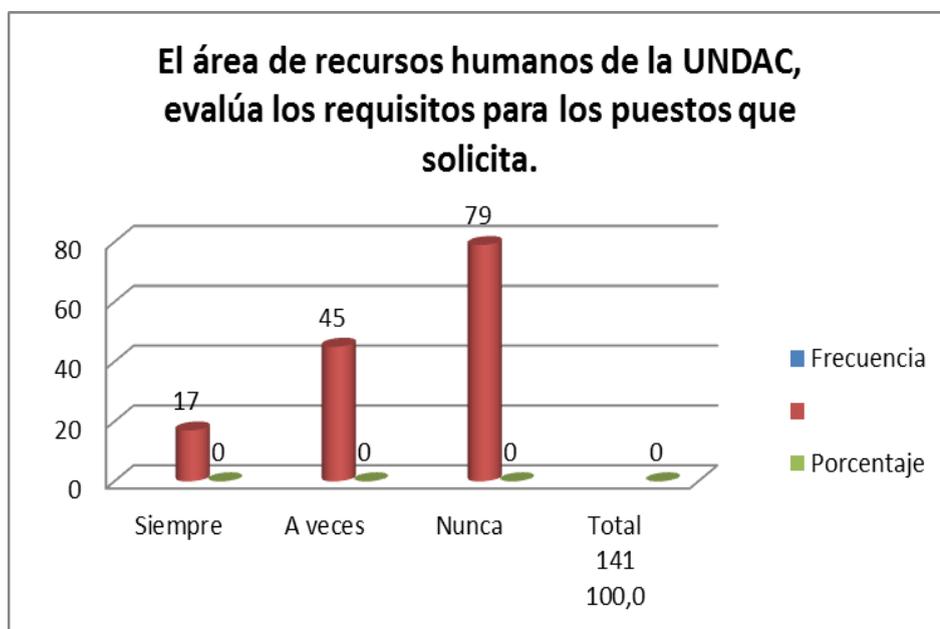
En la tabla y gráfico anterior se muestra los resultados a la pregunta: La UNDAC les explico las ventajas y desventajas del plan de capacitación del cual han participado, donde 24(17,0%) de los encuestados opina siempre; 45(31,9%) de los encuestados opina a veces y 72(51,1%) de los encuestados opina nunca.

Tabla N°18: El área de Talento humano de la UNDAC, evalúa los requisitos para los puestos que solicita.

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Siempre</i>	17	12,1
<i>A veces</i>	45	31,9
<i>Nunca</i>	79	56,0
<i>Total</i>	141	100,0

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N° 18



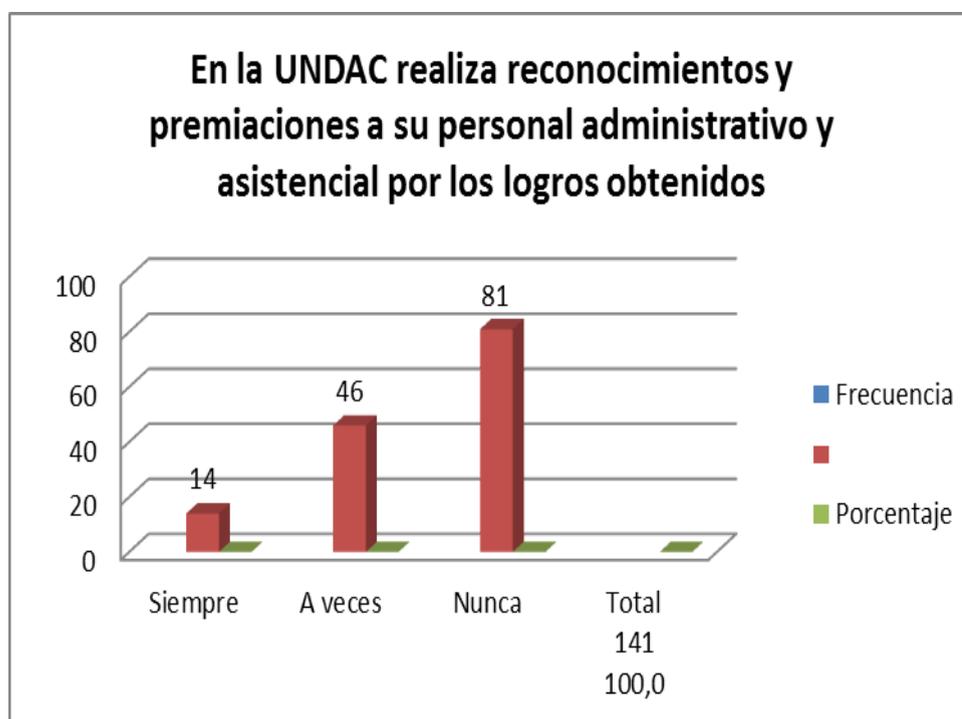
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: El área de recursos humanos del hospital, evalúa los requisitos para los puestos que solicita, donde 17(12,1%) de los encuestados opina siempre; 45(31,9%) de los encuestados opina a veces y 79(56,0%) de los encuestados opina nunca.

Tabla N°19: En la UNDAC realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos

	<i>Frecuenc</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Siempre</i>	<i>14</i>	<i>9,9</i>
<i>A veces</i>	<i>46</i>	<i>32,6</i>
<i>Nunca</i>	<i>81</i>	<i>57,5</i>
<i>Total</i>	<i>141</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N°19



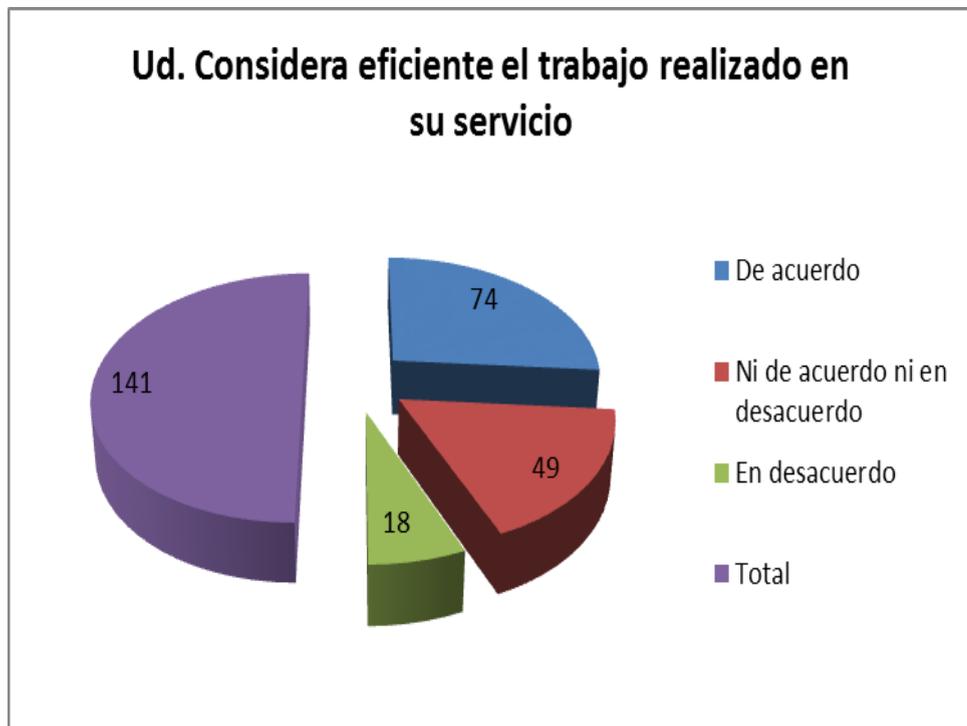
En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: La UNDAC realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos, donde 14(9,9%) de los encuestados opina siempre; 46(32,6%) de los encuestados opina a veces y 81(57,5%) de los encuestados opina nunca.

Tabla N°20: Ud. Considera eficiente el trabajo realizado en su servicio

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>De acuerdo</i>	74	52,5
<i>Ni de acuerdo ni en</i>	49	34,8
<i>En desacuerdo</i>	18	12,7
<i>Total</i>	<i>141</i>	<i>100,0</i>

Fuente: Encuesta aplicado al personal de la UNDAC 2017

Grafico N° 20



En la tabla y grafico anterior se muestra los resultados a la pregunta: Ud. Considera eficiente el trabajo realizado en su servicio, donde 74(52,5%) de los encuestados está de acuerdo; 49(34,8%) de los encuestados ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que 18(12,7%) de los encuestados está en desacuerdo.

4.3. Prueba de Hipótesis.

Para la prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente La Prueba de Bondad de Ajuste Chi Cuadrado.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.

Hipótesis a:

Hi: El perfil profesional si se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho: El perfil profesional no se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando Ho es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (Ho) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 367.511$$

6. Decisión estadística: Dado que $367.511 > 26.296$, se rechaza Ho.
7. Conclusión: El perfil profesional si se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Trabajadores de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis b:

Hi: Las capacitaciones y perfeccionamiento si garantizan el cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho: Las capacitaciones y perfeccionamiento no garantizan el cumplimiento de

la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 287.938$$

6. Decisión estadística: Dado que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: Las capacitaciones y perfeccionamiento si garantizan el cumplimiento de la política y el objetivo institucional en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis c:

Hi: El conocimiento de los trabajadores, no está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Ho: El conocimiento de los trabajadores, si está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente

procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Calculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la formula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 348.653$$

6. Decisión estadística: Dado que $348.653 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: El conocimiento de los trabajadores, no está acorde a los cambios e innovaciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis d:

Hi: EL Plan de Capacitación Institucional, no garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco.

Ho: EL Plan de Capacitación Institucional, si garantizan la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296.
5. Cálculo de la estadística de pruebas. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 287.938$$

6. Decisión estadística: Dado que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 .
7. Conclusión: EL Plan de Capacitación Institucional, no garantiza la calidad del trabajo en los trabajadores de la UNDAC sede Pasco.

4.4. Discusión de resultados y Propuesta de Plan de Fortalecimiento de Capacidades.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL CAMBIO

PROGRAMA N° 01

Realizar capacitación en competencias profesionales para mejorar el desempeño del personal de la UNDAC

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Institución : UNDAC.

1.2. Área : Talento Humano

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. Actividad :

Realizar una capacitación de competencias profesionales para los trabajadores de la UNDAC.

2.2. Objetivos :

- a) Conocer cómo influye capacitación en competencias profesionales en el personal de la UNDAC.
- b) Reflexionar sobre la importancia de la capacitación al personal de la UNDAC.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- a) Se pide la colaboración de 7 personas del grupo.
- b) Se les asigna el rol que desempeña la persona
- c) Simularán estar en una reunión de trabajo donde se encuentran empleados y empleadores presentando cada quien sus opiniones sobre el desempeño de trabajo y las relaciones laborales que existen entre ellos. Mientras que dos de ellos se hacen responsables de las mayorías de las funciones e ignorando las opiniones de los de las personas con las que se encuentran reunidos.
- d) Luego se les pide la opinión al grupo en general sobre lo observado en la dramatización
- e) Finalmente se realiza una pequeña exposición.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- a) Humanos: Facilitador y participantes
- b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
- c) Tiempo: dramatización 20 minutos, Exposición 40 minutos, Discusión 20 minutos

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 1:				
Contratar una persona para que haga de facilitador en la capacitación competencias profesionales para el personal de la UNDAC				
OBJETIVO Mejorar el nivel de atención del personal hacia los Estudiantes y Usuarios				
JUSTIFICACIÓN La capacitación es pieza clave para brindar en los colaboradores la seguridad de trabajar en un buen ambiente laboral donde día a día se puede brindar una buena atención al usuario y a la vez puede genera un buen ambiente de trabajo y lograr finalmente un buen desempeño laboral.				
PLAZO DE EJECUCIÓN Enero - marzo del 2018				
RESPONSABLES <input type="checkbox"/> Profesional en Coaching				
Actividades	1° Trimestre			Recursos a utilizar
	Enero	Febrero	Marzo	
Convocar a los trabajadores a la capacitación de competencias profesionales	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas
Capacitar a los colaboradores en capacitación de competencias profesionales		X		
Fomentar las habilidades adquiridas por la capacitación			X	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	120.00	S/. 9 600.00
Técnico	30	80.00	S/. 2 400.00
Oficinistas	11	80.00	S/. 880.00
Auxiliares	20	50.00	S/. 1000.00
Total	141	330.00	S/. 13 880.00

PROGRAMA N° 02

Capacitación en Coaching Ontológico para búsqueda de líderes transformacionales en la UNDAC.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Institución : UNDAC

1.2. Área : Talento Humano

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. Actividad :

Realizar entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un adecuado Coaching Ontológico

2.2. Objetivos :

- a) Lograr que los participantes sepan enfocar y definir su vida en todos los niveles, en función al coaching ontológico.
- b) Aclarar el significado Coaching Ontológico.
- c) Lograr que los participantes precisen que los motiva a ser mejor trabajadores.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- a) El facilitador debe pedir a las participantes que elaboren dos listas de problemas de que no los motiva en sus labores: los principales problemas, los propios.
- b) Luego se les pide que formen grupos de 3 personas y se les pide que redacten una definición de motivación laboral (con palabras) y de otra sin palabras, por ejemplo, dibujos, cartel, mímicas. Música, etc.
- c) Luego se les pide a los participantes que enumeren tres rasgos de su propia personalidad y que los exponga ante los demás y el trabajo que hace en La UNDAC.
- d) Finalmente se realiza una pequeña exposición

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- a) Humanos: Facilitador y participantes
- b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 2 :				
Contratar una persona para que haga de facilitador para los entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un adecuado Coaching Ontológico.				
OBJETIVO Buscar líderes transformacionales en e la UNDAC.				
JUSTIFICACION El Coaching Ontológico surge como un intento de hacernos cargo de las paradojas que actualmente la vida nos ofrece (tecnología ilimitada, estrés laboral, pulsión consumista, desconfianza con el entorno, resignación frente al futuro, entre otros).; motivo por el cual la UNDAC se ha visto en la imperiosa necesidad de capacitar a su personal.				
PLAZO DE EJECUCION Abril - junio 2018				
RESPONSABLES <input type="checkbox"/> Especialista en Coaching Ontológico				
Actividades	2° Trimestre			Recursos a utilizar
	Abril	Mayo	Junio	
Dar a conocer a los trabajadores el plan de capacitación sobre Coaching Ontológico.	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
Aplicar la capacitación coaching ontológico al personal		X		Retroproyector Diapositivas
Realizar reuniones conjuntas entre jefes y subordinados con lo que respecta a su desempeño		X	X	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	100.00	S/. 8 000.00
Técnico	30	60.00	S/. 1 800.00
Oficinistas	11	50.00	S/. 550.00
Auxiliares	20	30.00	S/. 600.00
Total	141	240.00	S/. 10 950.00

PROGRAMA N° 03

Gestionar el Trabajo en equipo para conseguir el bienestar laboral.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Institución : UNDAC

1.2. Área : Talento Humano

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

2.1. Actividad :

Definir las estrategias que se aplicarán para trabajo en equipo de los trabajadores de la UNDAC.

2.2. Objetivos :

- a) Identificar las debilidades de los trabajadores.
- b) Evitar los subgrupos dentro de la Institución.
- c) Confraternizar con los trabajadores de la UNDAC.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- a) Se les pide a los participantes que formen parejas
- b) El facilitador debe formar una pareja con el participante y dar un ejemplo concreto sobre una forma de trabajo en equipo.
- c) Luego que escriban estrategias de cómo solucionar un conflicto ante la falta de trabajo en equipo.
- d) Al finalizar los participantes exponen lo que piensan sobre la manera resolver el conflicto.
- e) Se hace una reflexión general al terminar todos los grupos.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- a) Humanos: Facilitador y participantes
- b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

V. PRESUPUESTO

ESTRATEGIA 3 :				
Contratar una persona para que haga de facilitador para los entrenamientos periódicos en técnicas y métodos más asertivos para un buen trabajo en equipo.				
OBJETIVO Conseguir logros de alto rendimiento a través de la conformación de equipos				
JUSTIFICACION Los individuos deben trabajar en equipo; para poder solucionar sus problemas individuales; el buscar ayuda con las demás personas ayuda tanto de forma personal como laboral.				
PLAZO DE EJECUCION Julio - Setiembre 2018				
RESPONSABLES <input type="checkbox"/> Especialista en Directivas Gerenciales				
Actividades	3° Trimestre			Recursos a utilizar
	Julio	Agosto	Setiembre	
Convocar a capacitación de Trabajo en Equipo.	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.
Capacitación de Trabajo en equipo		X		
Evaluar el desempeño laboral en equipos de trabajo.		X	X	Retroproyector Diapositivas

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	100.00	S/. 8 000.00
Técnico	30	60.00	S/. 1 800.00
Oficinistas	11	50.00	S/. 550.00
Auxiliares	20	40.00	S/. 800.00
Total	141	240.00	S/. 11 150.00

PROGRAMA N° 04

Realizar una capacitación en inteligencia emocional al personal; para mejorar su desempeño laboral en la UNDAC

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Institución** : UNDAC.
- 1.2. Área** : Talento Humano

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

- 2.1. Actividad** :
Definir las estrategias para promover logros laborales en el personal de la UNDAC.
- 2.2. Objetivos** :
 - a) Identificar las estrategias para los trabajadores logren un buen desempeño laboral.
 - b) Premiar al trabajador del mes en la UNDAC.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- a. Se les pide a los participantes que formen parejas
- b. El facilitador debe formar una pareja con el participante y dar un ejemplo concreto sobre una forma logros laborales.
- c. Luego que escriban estrategias de cómo promover los logros laborales en su área de trabajo.
- d. Al finalizar los participantes exponen lo que piensan sobre la manera alcanzar sus logros laborales.
- e. Se hace una reflexión general al terminar todos los grupos

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- a) Humanos: Facilitador y participantes
- b) Materiales: Pizarra, plumones, hojas de papel, salón.

V. PRESUPUESTO

5.

ESTRATEGIA 4 :				
Contratar una persona para que haga de facilitador de las capacitaciones sobre la inteligencia emocional para un buen desempeño en la UNDAC				
OBJETIVO				
Identificar el proceso la inteligencia emocional en los trabajadores de la UNDAC.				
JUSTIFICACIÓN				
Identificar la capacidad para percibir las emociones de forma precisa y aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento, para comprender las emociones. Capacidad para dominar las propias emociones y las de los demás. prever consecuencias y orientarse a la innovación, de manera que cada persona pueda mejorar su competencia personal y profesional.				
PLAZO DE EJECUCIÓN				
Octubre – diciembre 2018				
RESPONSABLES				
<input type="checkbox"/> Profesional de Coaching				
Actividades	4° Trimestre			Recursos a utilizar
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Realizar charlas de inteligencia emocional en la UNDAC	X			Pizarra, plumones, hojas de papel, salón. Retroproyector Diapositivas
Involucrar a todo el Personal en las metas		X		
Realizar las actividades Laborales		X	X	
Incentivar a cooperar con su equipo			x	

Costos de Profesionales a participar

	Cantidad	Costo	Total
Profesionales	80	150.00	S/. 12 000.00
Técnico	30	80.00	S/. 2400.00
Oficinistas	11	60.00	S/. 600.00
Auxiliares	20	40.00	S/. 800.00
Total	141	300.00	S/. 15 800.00

5.5. Presupuesto

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNDAC 2018	
Progra	Costo
Realizar capacitación en competencias profesionales para mejorar el desempeño del personal de la UNDAC	S/ 13 880.00
Capacitación en Coaching Ontológico para búsqueda de líderes transformacionales en la UNDAC.	S/ 10 950.00
Gestionar el Trabajo en equipo para conseguir el Bienestar laboral.	S/ 11550.00
Realizar una capacitación en inteligencia emocional al personal; para mejorar su desempeño laboral en la UNDAC.	S/ 15800.00
TOTAL	S/ 52.180,00

CONCLUSIONES.

1. En la institución sí existe un perfil de puestos de trabajo y el manual de funciones, los cuales tienen relación; sin embargo, algunos de los empleados consideran que no se brinda la información necesaria relacionada a estos temas.
2. Se contrasta con García (2010). Que indica que toda institución que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tienen en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de la organización” En la tabla 08; se observa que el 32,6% de los encuestados indicó que si tiene conocimiento del plan de capacitación; mientras que el 67,4% de los encuestados indicó que no tiene conocimiento del plan de capacitación. Por lo que Delfín, O. (2012). Explica que Un plan de capacitación intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.
3. En la tabla 02 se observa que el 71,6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo a que el personal cuente con amplia experiencia laboral; mientras que el 4,3% de los encuestados está de acuerdo En la tabla 04 se observa el 61,0% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con respecto a que si existe personal poco calificado para realizar sus funciones en la UNDAC; mientras que el 31,9% de los encuestados está en desacuerdo, el 7,1% de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. En la tabla 09 se observa que el 61,0% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con el contenido del plan de capacitación ya que no se ajusta a las necesidades del personal de la UNDAC; mientras que el 10(7,1%) de los encuestados esta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que se contrasta con Feldman, R. S. (1998), que explica que el objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades.

RECOMENDACIONES

1. Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción del cliente con respecto al desempeño de los trabajadores del personal administrativo y asistencial de la UNDAC, ya que, al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales al plan de capacitación.
2. Realizar un seguimiento de los beneficios que se derivaran de la implementación del plan de capacitación, así como a las aplicaciones que le dan los trabajadores, a la temática incluida en el plan de capacitación, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación.
3. Medir periódicamente el desempeño de los trabajadores, no solo recurriendo a la opinión del cliente sino también a la de los jefes y ante compañeros de trabajo, brindándole a la UNDAC una visión más general y amplia.

BIBLIOGRAFÍA.

- AVENDAÑO** (2015). Importancia de la capacitación y el adiestramiento en las empresas. URL Disponible: [http://www.gestiopolis.com/importancia de la capacitación y el adiestramiento en las empresas.](http://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-capacitacion-y-el-adiestramiento-en-las-empresas)
- BLAKE** (1997). Capacitación y actualización del personal. URL Disponible:[http://www.administracionpersonal3.sociales.uba.ar/.../11_d_Anejo_- Capacitación.](http://www.administracionpersonal3.sociales.uba.ar/.../11_d_Anejo_-Capacitacion)
- BOHÓRQUEZ, K.** (2015). Ecuador. En su tesis titulada La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en el Laboratorio Clínico Del Hospital Básico San Miguel. URL Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13230/1/17%20GIS.pdf>
- CHILON, D. Y ALCALDE, G.** (2014). La cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. Disponible en:
<http://repositorio.upn.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/11537/4942/Chilon%20Salda%20C3%20B1a%20Deysi%20y%20Alcalde%20Huam%20C3%20A1%20Gloria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DELFÍN, O.** (2012). Elaboración de plan de capacitación. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
- DEZA, L. (2010).** Presidente del Consejo Regional de Salud, Región Pasco. Para Vivir Mejor, plan participativo regional de salud 2005 – 2010. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/cns//PlanesRegionales.](http://www.minsa.gob.pe/cns//PlanesRegionales)
- DÍAZ** (2011). Importancia de la capacitación personal. URL Disponible:

[http://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-](http://www.gestiopolis.com/importancia-capacitacion-de-personal) personal Amaya
(2003)

FRIGO, E. (2013). Que es la capacitación. Recuperado de
<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

GARCÍA, M. (2010). Desarrollo de Programas de Capacitación.

LUNA, G. Y VÍLCHEZ, J. (2014). En su tesis titulada Propuesta del Clima Organizacional para la mejora del Desempeño Laboral en los empleados públicos de la Municipalidad Distrital de Picsi en el año 2014.

MALDONADO, C. (2009). Importancia de la capacitación. Recuperado de
<http://aptitus.clasificados.pe/blog/capacitacion/entrevista-a-la-sra-cecilia-maldonado-sebastiani-gerente-de-recursos-humanos-de-nextel-del-peru/>

MEJÍA, Y. (2012). Evaluación del Desempeño con enfoque en las competencias laborales. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

SCHWARTZMAN, K. (2009). Capacitación Laboral. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Sistema de Información Científica.

SUAREZ, P. (2011). Lima, Perú. Capacitación por competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos Humanos en salud. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la base de datos www.cybertesis.com

URIBE, V. (2010). Lima, Perú. Estrategia de capacitación y desarrollo de competencias cognitivas del personal administrativo para mejorar la prestación del servicio en la USMP. Tesis de Licenciatura. Recuperada de la

base de datos www.cybertesis.com

URIARTE, C. (2012). Director de Salud Lambayeque. Análisis de la situación de salud Lambayeque 2012. Recuperado de http://www.bvsde.paho.org/documentosdigitales/bvsde/texcom/A_SIS-regiones/Lambayeque/Lambayeque2012.pdf

VACA, K. (2011). Ecuador. Propuesta de un plan de capacitación por competencias para el personal que maneja los desechos

ANEXOS:

ANEXO 01

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

Sr. Colaborador de la UNDAC, mucho agradeceremos su participación en la presente encuesta; la misma que está orientada a determinar el fortalecimiento de capacidades en la gestión institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco – 2017, para mejorar la calidad de atención a los usuarios; por ello la información que Ud. Registre en este documento es de suma importancia para ser utilizada única y exclusivamente en la presente investigación.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Sexo: M () F ()

1. Ud. considera que la UNDAC tiene un buen local para su desarrollo laboral.
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
 - e. Totalmente en desacuerdo
2. Ud. considera que existe personal con amplia experiencia laboral en la UNDAC.
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
3. Ud. considera que la UNDAC cuenta con tecnología moderna para el buen desempeño de su personal
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
4. Ud. Considera que existe personal poco calificado para realizar sus funciones en la UNDAC
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
5. Ud. considera que el personal no sabe las funciones de su puesto de trabajo en la UNDAC
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
6. Ud. considera que el personal no sabe de la existencia de un manual de funciones en la UNDAC.
 - a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
7. ¿Existe y conoce un plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC?

- a) Si
 - b) No
8. ¿Ud. ¿Tiene conocimiento del contenido del plan de capacitación a los trabajadores en la UNDAC?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
9. El contenido del plan de capacitación se ajusta a las necesidades del personal de la UNDAC.
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
10. En su opinión, ¿Ud. Considera que la dirección ejecutiva de la UNDAC participa en la eliminación de los errores que existieran en el plan de capacitación?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
11. Las autoridades de la UNDAC se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación.
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
12. En la UNDAC le ha presentado a Ud. los planes de capacitación.
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
13. En la UNDAC actualmente viene ejecutando un plan de capacitación.
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
14. La capacitación recibida le ha beneficiado en las funciones que Ud. Realiza.
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
15. Recursos Humanos lo evalúa a Ud. después de la capacitación.
- a. Totalmente de acuerdo.

- b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
16. Que dificultades ha tenido Ud. En la capacitación recibida.
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
17. En la UNDAC les explico las ventajas y desventajas del plan de capacitación del cual han participado.
- a. Totalmente de acuerdo.
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
18. El área de recursos humanos de la UNDAC, evalúa los requisitos para los puestos que solicita.
- a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo.
19. En la UNDAC realiza reconocimientos y premiaciones a su personal administrativo y asistencial por los logros obtenidos
- a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo
20. Ud. Considera eficiente el trabajo realizado en su servicio.
- a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | (X) | () | () | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (X) | () | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....
no requiere agregarse.
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....
considero que no
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....
las 3 últimas
.....

Fecha:

Validado por: De *Heriberto R. Yunman Villaverde*

Firma: 

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | – 60 | – 70 | – 80 | – 90 | – 100 |
|--|----------|-----|------|------|------|------|-------|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (x) | () | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | () | () | () | (x) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | (x) | () | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (x) | () | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | (x) | () | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | () | () | (x) |

SUGERENCIAS

- ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?
..... *Conceder o' Est. Acusato*
- ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?
..... *N.O. de Reservas de Jueces*
- ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?
..... *Ninguna*

Fecha:
Validado por: *Dr. Juan B. Pomales Buendía*
Firma: *[Firma]*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | | Menos de | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema? | () | () | () | (X) | () | () | () |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión? | () | () | () | () | (X) | () | () |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica? | () | () | () | () | () | (X) | () |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | () | () | () | () | (X) | () | () |

SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....
no requiere agregarse.

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....
considero que no

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....
las 3 últimas

Fecha:

Validado por: Dr. *Heriberto R. Turman Villaverde*

Firma: