



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del
Santa, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. CONTRERAS VÁSQUEZ, Wilfredo Geyner (ORCID: 0000-0001-8930-3638)

ASESOR:

Dr. SÍCHEZ MUÑOZ, Víctor Alejandro (ORCID: 0000-0002-2288-9336)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a mi padre Wilfredo, a mi madre Octavilla, eternos guías de mis pasos, por ser inspiración diaria en cada instante de la vida, por su compañía infaltable para afrontar la vida.

Wilfredo Contreras V.

Agradecimiento

A todos los docentes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo de Nuevo Chimbote.

De manera especial y afectuosa al Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz Saavedra por su instrucción paciente y rigurosa en muchos momentos dentro y fuera de aula para que salga adelante la presente investigación.

Al Mg. Sergio Héctor Benites Romero, por apoyar el asesoramiento en el procesamiento estadístico de los resultados.

El autor

Página del jurado



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El/La Bachiller **CONTRERAS VASQUEZ, WILFREDO GEYNER**, para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

Gestión Por Competencias Y La Satisfacción Del Usuario De La Universidad Nacional Del Santa, 2018.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

.....

.....

.....

Chimbote, 11 de agosto del 2019

Hora: 11:10 AM

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado


Dr. Edwin López Robles

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado


Mg. Juan Francisco Salazar Llanos

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado


Mg. Víctor Alejandro Siches Muñoz

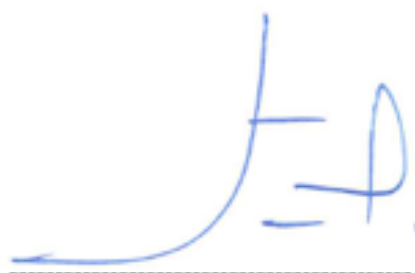
Declaratoria de autenticidad

Yo, Wilfredo Geyner Contreras Vásquez, identificado con DNI N° 32971287, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Programa de Maestría de la Escuela de posgrado he presentado en 119 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- Se mencionó el íntegro de las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No se empleó fuente alguna que no figure en aquellas citadas expresadamente en la investigación.
- La investigación es genuina y jamás ha sido previamente presentada en forma completa o parcial con fines de algún otro grado académico o título profesional
- Soy plenamente consciente de la revisión del estudio de manera física o electrónica para detectar plagios
- De demostrarse un incorrecto uso de referencia ajena sin el reconocimiento debido de su fuente original, me someteré a las sanciones que determinen los procedimientos disciplinarios.

Chimbote, Agosto 2019



Wilfredo Geyner Contreras Vásquez
DNI 32971287

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II.. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Niveles de la gestión por competencias	25
Tabla 2: Niveles de la gestión por competencias según dimensiones	26
Tabla3: Niveles de la satisfacción	27
Tabla 4: Niveles de la satisfacción según dimensiones	28
Tabla 5: Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Gestión por competencias	29
Tabla 6: Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Satisfacción	30

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la gestión por competencia	25
Figura 2: Niveles de la gestión por competencias según dimensiones	26
Figura 3: Niveles de la Satisfacción	27
Figura 4: Niveles de la Satisfacción según dimensiones	28

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018” es un informe de investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa. Su desarrollo se enmarcó dentro del rigor de la investigación científica. Se siguió el tipo de estudio No Experimental y en conformidad al enfoque cuantitativo (positivista), se adoptó el diseño correlacional. La población ascendió a 4378 estudiantes en su calidad de usuarios, tras aplicar el muestreo probabilístico la muestra estuvo conformada por 353 universitarios de dicha casa superior de estudios. El fundamento teórico partió con la gestión de los talentos según Iván Chiavenato para la variable gestión por competencias y el método SERVQUAL para abordar la variable satisfacción. Se utilizó la encuesta personal y anónima, el instrumento más adecuado fue el cuestionario, se aplicó uno para la variable gestión de competencias un cuestionario y otro para la variable satisfacción, ambos genuinos y debidamente validados previamente a su aplicación, los datos obtenidos se almacenaron digitalmente, con dicha base de datos se procesó y presentó estadísticamente los resultados (Programa SPSS versión 24). Los resultados descriptivos permitieron establecer que el 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable. Respecto a la variable satisfacción el 25% se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46% reconoció sentirse satisfecho. Según la prueba de hipótesis (“r” de Pearson) se obtuvo un valor de prueba de 0.1, según los parámetros de la prueba la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación dado que existe relación entre las variables

Palabras clave: Gestión por competencias, seguridad, empatía, aspectos tangibles y satisfacción.

ABSTRACT

The research entitled “Management by competition and user satisfaction of the National University of Santa, 2018” is a research report whose purpose was to determine the relationship between management by competition and user satisfaction of the National University of Santa. Its development was framed within the rigor of scientific research. The type of Non-Experimental study was followed and in accordance with the quantitative (positivist) approach, the correlational design was adopted. The population amounted to 4378 students as users, after applying the probabilistic sampling, the sample was made up of 353 university students from said higher house of studies. The theoretical basis started with the management of talents according to Iván Chiavenato for the variable management by competencies and the SERVQUAL method to address the satisfaction variable. The personal and anonymous survey was used, the most appropriate instrument was the questionnaire, one was applied for the competence management variable, a questionnaire and the other for the satisfaction variable, both genuine and duly validated prior to its application, the data obtained were stored digitally. With this database, the results were processed and presented statistically (SPSS program version 24). The descriptive results allowed us to establish that 28% of users of the Universidad Nacional del Santa considered that skills management needs to be improved, for 38% it is in process and for the remaining 33% the level is acceptable. Regarding the satisfaction variable, 25% considered themselves dissatisfied as users of said institution, 29% remained indifferent and 46% acknowledged feeling satisfied. According to the hypothesis test (“r” of Pearson) a test value of 0.1 was obtained, according to the parameters of the test the decision making was oriented to accept the research hypothesis since there is a relationship between the variables.

Keywords: Management by competencies, security, empathy, tangible aspects and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea se distingue entre muchas cosas por la compleja y cambiante que los consumidores o usuarios pueden ser respecto a las instituciones que les proveen servicios, su ansiedad de consumo es cada vez más sofisticada, más exigente y cuestionadora, en ese contexto, las variables gestión por competencia y la satisfacción cobran cada vez una mayor importancia tal como lo evidencia la siguiente problemática.

En EEUU, Ramsey y Wesley (2015) señalaron que las recomendaciones por implementar mejoras en las universidades surgieron a partir de la consigna de una “Universidad del Siglo XXI”, las aspiraciones siguen hoy porque todos esperan una dinámica con más cambios en la educación superior. En la Universidad de Louisville existe una discusión abierta respecto a los objetivos, los planes estratégicos, tácticas, estrategias y métricas de los desempeños (p. 9). Naidoo (2016) afirma que existe una premura por las competencias en los servicios de nivel universitario, se trata de una exigencia contemporánea (párr. 1)

Zaaiman (2017) afirma que dirigir una universidad no es fácil, su sola comprensión es difícil en cualquier lugar, existen muchos problemas con la correcta gobernabilidad, sus directivos constantemente gestionan las competencias involucrándose con diversos riesgos a diario (párr. 1). Por su parte Chan (2018) señala que actualmente las universidades atraviesan por complejos desafíos, se trata de cambios conforme a las novedosas industrias, a las innovaciones científicas las mismas que demandan nuevos procedimientos y tratamientos, todo ello genera un entorno de procesos de gestión para superar riesgos (párr. 1).

Desde España, Ruiz-De-Sabando, Forcada y Zorrilla (2016) han advertido que existen en las universidades muchas transformaciones las mismas que han aumentado el nivel de las competencias, en muchos casos se ha puesto mucho énfasis en la mejora, aunque pese al entrenamiento los resultados no han sido siempre los esperados, lo que se refleja en la deficiente imagen o desfavorable reputación entre los usuarios o grupos de interés. No se comprende la necesidad del profundo conocimiento de los estudiantes, incluyendo además al personal, a los docentes investigadores, inclusive las partes interesadas en una sociedad. Se trata de un aspecto muy relevante para las universidades porque es un deber adaptarse a

las demandas y establecer adecuadas relaciones, ello implica al mismo tiempo la satisfacción en base a una buena reputación (p. 51).

A nivel nacional, existe toda una problemática en torno a la gestión de competencias y el nivel de satisfacción. El portal del diario Gestión (2019) reportó que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) monitorea rigurosamente los procesos de licenciamiento como parte de su objetivo central ahora, se trata de priorizar la transparencia y calidad en el funcionamiento de los diferentes servicios de las universidades. A la fecha son 66 universidades se encuentran adaptando competencias para mejorar con fines de licenciarse. Cabe precisar que según Herrera, Alvarado, Coronel y Espinoza (2016) el entorno educativo peruano se orienta prospectivamente hacia la competitividad, tal como lo demuestran los planes de gestión de la calidad mediante el Licenciamiento, además del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la acreditación, todo ello propicia cambios funcionales haciendo una universidad más sistémica en su gestión, es necesario puntualizar que las universidades pueden aplicar sus iniciativas dado que cuentan con autonomía, lo que facilita en gran medida el cumplimiento de la excelencia esperada por los usuarios (párr. 1)

Por su parte Maza (2017) señala que son muchas las organizaciones que han adoptado algún modelo de gestión mediante competencias, ello se debe a la necesidad de identificar o estructurar indicadores tanto como competencias desde de las actividades organizacionales, ello va a la par con los indicadores de satisfacción de sus usuarios (párr. 4).

La agencia ISOTools (2017) dio a conocer que con el transcurrir del tiempo, la gestión universitaria ha variado mucho, se trata de profundos cambios, en ellos se han incorporado modelos diversos de gestión discernibles, su identificación obedece a actividades, valores y aspiraciones diferentes. Las universidades no solo atienden la transferencia y producción de conocimientos, también se considera en la agenda tópicos como la docencia, la investigación, las artes, la extensión, etc. El reto de cada gestión universitaria se ha centrado en asumir el cambio y la continuidad (párr. 2).

La Universidad Nacional del Santa funciona desde el año 1984, tiene en la localidad un espacio ganado, en tal sentido la satisfacción del usuario juega un rol importante en el desarrollo actual de la UNS, pues se convierte en el censor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan los colaboradores, el mismo que permitirá implementar, reacomodar, cumpliendo con la misión y visión del mismo. Como es de verse, la UNS cuenta con tres

Facultades, 15 escuela profesionales, 04 centros de producción, además de la unidad de Posgrado (maestrías y doctorados). Debido a la cantidad de escuelas de pregrado y de Posgrado con que brinda una formación profesional, humanística, científica y tecnológica, se trata de encontrar las deficiencias entre las competencias de los colaboradores y la satisfacción de los usuarios. El estudio de investigación se basó en encontrar si la gestión por competencias guarda correlato con la actual satisfacción de los usuarios. Dado que la gestión por competencia tiene su base teórica en los recursos y capacidades y la teoría de gestión de capacidades. El tema es vigente porque casi nunca se le consulta o se solicita la percepción de los usuarios, eventualmente se suceden reclamos y de no ser atendidos se generan huelas y movilizaciones estudiantiles.

En cuanto a estudios previos, se encuentran algunos internacionales, nacionales y locales:

En México, Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo científico Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, su objetivo general no experimental, de diseño descriptivo, su muestra se conformó de 383 usuarios quienes colaboraron con el llenado de un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 40% de los estudiantes de las casas de estudios superiores estatales están satisfechos o muy próximos a ser satisfechos totalmente, en el caso de las privadas apenas un 33% siente lo mismo. Existe un grado de satisfacción cuya promedio aritmético ascendió a 3,12, dicho valor resulta mayor a la central medición, se obtuvo por tanto un nivel ligero de satisfacción además generó varias áreas de oportunidades para la mejora de dicho indicador (p. 24).

En Letonia, Stukalina (2017) en su artículo científico Gestión de una universidad técnica en el contexto de la preparación de estudiantes para las Carreras del Siglo XXI en Ciencia y Tecnología, estudio no experimental y descriptivo de diseño, siguió el enfoque cualitativo, contó con 289 ejecutivos, se empleó la entrevista. Sus conclusiones permitieron conocer que las tendencias siguientes: La educación de nivel superior asume el ritmo de la globalización aspirando a tener presencia fuera de su jurisdicción, existe un impacto de la tecnología aplicada a la educación superior, en particular se valora el compromiso con avanzadas tecnologías y así lo valoran los usuarios, la educación debe ser en todo el mundo más accesible (p. 250).

En la República Checa, Blašková, Blaško y Kucharčíková (2014) en su artículo científico Competencias y modelo de competencias de los docentes universitarios, estudio cuyo objetivo fue conocer el desarrollo de las competencias docentes para la enseñanza, estudio no experimental, fue cualitativo y de tipo descriptivo, como muestra se requirió de 686 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Las conclusiones revelaron que resultan cruciales las competencias motivacionales por parte de la plana docente. El factor y valía pedagógica es fundamental para dejar usuarios satisfechos. El peso de la motivación es muy importante para impulsar los aprendizajes que deben ser en los estudiantes. La universidad debe atender la motivación si se trata del sostenimiento del esfuerzo que requieren como organización. Con la motivación aumentó la persistencia en cada acción, se logró moderar los positivos efectos de la satisfacción (p. 465).

En EEUU, Tenopira, Sandusky, Allarda y Bircha (2014) en su artículo científico Investigación de servicios de gestión de datos en bibliotecas de investigación académica y percepciones de bibliotecarios, investigación no experimental y descriptivo como diseño, requirió como muestra a trabajadores de 223 bibliotecas, sus respuestas se expresaron en un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que no se emplean servicios con frecuencia inclusive se han quedado en la etapa de planificación, son escasos los de tipo técnico, los más deficientes son los de tipo informativo. Los directores a cargo de las bibliotecas desconfían de sus oportunidades para sus colaboradores desarrollen habilidades que se relacionen con los servicios. El 53% manifestó que no hay guías disponibles, el 33% manifestó que no hay un sistema para la búsqueda de datos (p. 87).

En Portugal, Mainardes, Alves y Raposo (2014) en su artículo científico El proceso de cambio en la gestión universitaria: desde la “Torre de marfil” al emprendimiento, su objetivo fue analizar retrospectivamente las transformaciones experimentadas por la gestión de las universidades, estudio no experimental y de diseño descriptivo, siguió el enfoque cualitativo, su muestra se basó en los tipos de universidades. Sus conclusiones revelaron que una universidad resulta una organización con inherente complejidad, aunque posible de comprender. Tras el análisis de los tradicionales modelos de gestión universitaria es preciso enfatizar en la necesidad de adquirir enfoques, una alternativa lo constituye la universidad

de tipo empresarial, es una propuesta ideal para organizar las universidades en todas partes (p. 139).

Como antecedentes nacionales se registraron los siguientes: Cieza, Castillo, Garay y Poma (2018) en su artículo científico Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana, estudio cuyo objetivo fue conocer el nivel de lo satisfechos que alcanzaron a estar los usuarios, fue un estudio no experimental y de diseño descriptivo, su muestra ascendió a 188 usuarios mediante un cuestionario se pudo concluir en que un 8% estuvo satisfechos, apenas un 3% estuvo muy insatisfecho, 66% alcanzaron una leve insatisfacción y un 23% como satisfacción moderada. A nivel de dimensiones la de elementos tangibles tuvo mayor satisfacción, pero la de capacidad de respuesta si fue menor (p. 27).

Nobario (2018) en su tesis de posgrado Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de servicios educativos, se trató de una investigación bajo enfoque cuantitativo y descriptivo de diseño, su muestreo requirió a 858 universitarios quienes desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones evidenciaron que los usuarios están satisfechos, ello demuestra que dichos usuarios encuentran cubiertas sus expectativas. En el caso específico de la calidad de los servicios también se evidenció una aceptable satisfacción (p. 93).

Alonso (2016) en su artículo científico Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, estudio cuyo fin fue examinar cada antecedente de recomendación del servicio que se recibió en un contexto de estudios universitario, estudio no experimental y causal en su diseño, contó como muestra a 279 usuarios, estos desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que en cuanto al aislamiento de las aulas de ruidos se alcanzó un 0.7 de fiabilidad, al igual que la comodidad del mobiliario tanto en aulas como en instalaciones. Existe una moderadora influencia de la calidad en las instalaciones lo suficiente como para afectar la capacidad de satisfacción, así como de entrega de valor (p. 91).

Domingo y Fernández (2016) en su artículo científico Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana, cuyo objetivo fue fundamentar en el plano teórico la gestión mediante procesos

como un clave elemento para conseguir la consolidación organizacional en las entidades estatales, se trató de un estudio no experimental, de enfoque cualitativo y de diseño descriptivo. Como muestra abordó los métodos teóricos para revelar las relaciones esenciales de la gestión por competencias. Sus conclusiones revelaron que las instituciones tienen necesidades propias de un contexto cambiante, en lo general, desde la administración pública no se labora con una gestión por procesos. Resulta muy complicado pensar en un diseño de ideal estructura y que corra el riesgo de quedar inmutable en el tiempo. Se conoce que los procesos están sometidos permanentemente a correcciones por los servidores públicos o colaboradores. Se cobra cada día más conciencia por cada integrante del sistema además la mejora no es continua en las entidades estatales (p. 30).

Cadena, Mejía, Vega y Vásquez (2015) en su artículo científico La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores Industrial Data, estudio no experimental y de diseño exploratorio, su enfoque fue cualitativo y su muestreo no probabilístico comprendió 100 participantes, la medición estableció una matriz de correlación $=8,93 \times 10^{-6}$, además de un estadístico KMO de 0.849), tras realizar un análisis mediante una rotación Varimax de factores, en sus conclusiones logró identificarse cuatro dimensiones: Organización académica, enseñanza, infraestructura, servicios y vida universitaria. Con un 67% de varianza global similar a otros modelos logró desarrollarse estrategias propuestas mediante un DOFA para la mejora de la satisfacción de usuarios (p. 16).

A nivel local, Flores (2018) en su tesis de posgrado Responsabilidad social de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote y la satisfacción de la población de Nuevo Chimbote, 2017, su fin u objetivo fue correlacionar dichas variables, fue un estudio no experimental y correlacional en su diseño, tomó a 191 jefes de hogares, estos desarrollaron dos cuestionarios. Como conclusiones se obtuvo que hasta el 63% de los moradores percibieron una satisfacción regular por la referida comuna, un 27% reconoció una satisfacción baja y apenas para el 9% la satisfacción fue alta (p. 66).

Existe una relación positiva entre las variables Responsabilidad Social de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote y la Satisfacción percibida por los pobladores de Nuevo Chimbote, 2017, en ambos casos, las mediciones revelaron un nivel mediano en cada una.

Valverde (2017) en su tesis de posgrado Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017, estudio no experimental, de diseño descriptivo y enfoque cuantitativo. Su muestra consideró a 59 usuarios que acuden al Poder Judicial (Sihuas) los mismos que desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que hasta el 70% de los colaboradores del ente judicial en Sihuas tiene una insatisfacción por los servicios un 31% tienen una satisfacción aceptable. La falta de fiabilidad se experimenta en el 85% de los colaboradores, hasta un 76% están insatisfechos con los aspectos tangibles, solo un 12% le atribuye sensibilidad a la institución (p. 79).

Soto (2017) en su tesis de posgrado Nivel de Satisfacción de los clientes de la Empresa W.Z Contratistas Generales S.A.C de Nuevo Chimbote – 2017, estudio no experimental y descriptivo propositivo como diseño, empleó como muestra a 18 directivos de entidades estatales los mismos que desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que hasta un 56% de los directivos expresaron su elevada satisfacción en su calidad de clientes, la satisfacción solo es baja para el 44%. El 94% de los directivos reconocieron sentirse confiados con los servicios brindados, un 67% reconoció que los aspectos tangibles fueron correctos para ser aprobados y sentirse satisfechos (p. 63).

Nieto (2015) en su tesis de posgrado Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A Filial Chimbote – 2015, cuyo objetivo fue analizar la correlación entra ambas variables, estudio no experimental y correlacional como diseño, la muestra se conformó por 457 clientes quienes desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 73% de clientes reconoció una atención correcta en tanto factor de competitividad. La variable la calidad en el servicio y la variable atención a clientes como factor de competitividad guardan una relación, aunque baja según la prueba de hipótesis (0,102) (p. 66).

Respecto a las teorías relacionadas, el fundamento recayó en el aporte de los siguientes autores: Chiavenato (2009) sostienen que, en el mundo contemporáneo, solo las organizaciones que apuesta por el desarrollo de los colaboradores, poco a poco hay una mayor orientación a potenciar el talento humano a partir de la gestión que pueda hacerse al respecto. Las entidades se componen por personas y eventualmente si una organización lo quiere puede conformarse por diseñadores, creativos, planificadores, reformuladores,

gestores, etc. Los trabajadores aportan lo mejor de sí si no se les trata como simples trabajadores, deben sentirse parte de la institución como cualquier socio (p. 5).

Desde la perspectiva de Román (2007) se ha definido una competencia a partir del contexto social en que se construyen los conocimientos como el cúmulo de capacidades, de habilidades, de destrezas, de valores y de actitudes que constan o son claramente evidenciables en la realidad como resultados tangibles gracias a una serie de aprendizajes permanentes (p. 23).

Para Manene (2013, párr. 7) el desarrollo y fomento de competencias desarrollan a los trabajadores, pero también a la organización simultáneamente, se le define como un criterio o indicador que se utiliza para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Una persona competente en esencia conoce las formas en que se labora u opera con menos recursos, aunque siempre para lograr un mismo fin u objetivo. Toda competencia comprende un factor de medición con fines de evaluación respecto a todo lo concerniente con el desempeño laboral, ello es también signo del ritmo organizacional, así como lo que aspira a ser de cara al futuro (p. 12).

Fernández (2015) define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio, aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8).

Pérez (2012) concibe en principio un proceso como una forma de realizar algo, por tanto se define una gesta de competencias como una creación humana explorando sus posibilidades para diseñar, documentar, describir eliminar, comparar, alinear, modificar o rediseñar. Exige el máximo compromiso organizacional ya que no puede abandonarse a su suerte. Se trata de una intervención estratégica para cumplir las metas organizacionales (p. 9).

Bravo (2011, p. 11) define la gestión de competencias como una sistémica visión integral para realizar cambios significativos dentro de la organización con el fin de sinergizar las fortalezas de ese modo la gestión se eleva con creación, reflexión y cuestionamiento propio. Constituye en la mediación del cumplimiento de sus propósitos.

Para Aguilera y Morales (2011) consiste en un modelo para emprender gestiones que entiendan más a una organización como un cúmulo de dinámicas globales que se orientan a la búsqueda de la total calidad y por ende la satisfacción de los usuarios directos e indirectos (p. 12).

En cuanto a los principios de la gestión por competencias Lucas (2014) destaca que las organizaciones que basan su funcionamiento en sistemas en donde se gestan procesos tienen en cuenta la: Satisfacción del cliente porque las acciones se orientan a los usuarios con fin supremo, para ello toma en cuenta el seguimiento y los controles. Se definen en las competencias responsables que aseguren la concretización de objetivos buscando la eficacia continuada del proceso. Se impone una necesaria revisión conforme al ciclo de calidad (Planificación, implantación, revisión y mejora). Es una exigencia contar con indicadores que permitan o faciliten la visualización de evidencias comparativas entre los objetivos y parámetros estandarizados. Se implementan las auditorías para constatar el cumplimiento alcanzado de cada objetivo y su eficacia (p. 32). Por su parte Aguilera y Morales (2011) complementan con otros principios, como la incorporación de factores y funciones complementarias a la misión, visión, así como objetivos organizacionales considerados estratégicos. Considera el criterio de flexibilidad a los cambios pretendiendo así la adaptación a cada circunstancia. Debe considerarse procedimientos o instrumentos de apoyo en la alta dirección no esporádica sino sistemáticamente (p. 15).

Como fines de la gestión de competencias Medina, Nogueira y Hernández (2012) señalan que en toda gestión de procesos se pretende la reducción de las variaciones suscitadas en cada repetición de las competencias habituales, ello se consigue con la eliminación de ineficiencias que se asocian a la repetitividad de cada acción o actividad además del inapropiado consumo de recursos (p. 21).

Respecto a los beneficios de la gestión de competencias Bravo (2011, p. 19) describe que existen varios: puede conocerse lo que se hace, así como la forma en que se hace, ello propicia la toma de consciencia en cuanto a las reales fortalezas incluyendo las carencias, genera la aplicación de fórmulas de costos a cada proceso retroalimentando siempre lo concerniente al costo de lo que se oferta como producto o servicio. Se realizan mejoras apenas se describa algún proceso, aproxima a la organización a la calidad ya que acerca a la misma hacia alguna certificación (por ejemplo, en normas ISO 9001 entre otras). Se aplican

métodos para mejorar continuamente y asegurar la calidad que permitirá el aumento de la eficacia y la eficiencia, compara cada proceso con estándares y las más exitosas prácticas en el medio lo que redundará en aprendizajes y mejoras, se rediseñan los competencias para la obtención de mayores rendimientos, se fortalece la gestión de los conocimientos, se innova a niveles diferentes de profundidad, facilita los emprendimientos, se ejerce un verdadero control de gestión ya que se parte del cambio en cada proceso, finalmente se incorporan indicadores en tiempo real y comparados adecuadamente en el tiempo.

La gestión de competencias entraña una serie de aspectos muy complejos, Komka & Daunoravicius (2014, pp. 46 - 50) afirman que, de manera organizacional, las gestiones de competencias implican una serie de dimensiones pertinentes que posibilitan un mejor análisis, estos son:

El sistema del Manejo de la información, comprende una integración con el fin de uniformizar e informatizar cada proceso universitario, de esa forma se cuenta con un solo registro global, que por cierto puede tener clasificaciones, pero procura se evite en lo posible diversos enfoques o interpretaciones de los procedimientos y datos. Un rasgo importante es el orden pues de ese modo quedan descartados los procedimientos por duplicado. Cada subdivisión universitaria tiene sus peculiaridades, pero sin desconectarse del todo reduciendo al mínimo los errores y aumentar la eficacia. La tecnología contribuye a pensar y actuar en red, así quedan conectadas las subdivisiones universitarias de forma rápida, segura y fiable. Sus indicadores son: El proceso de estudio consiste en el soporte de las condiciones relacionadas a la enseñanza y aprendizaje, por ejemplo, la disponibilidad de las bibliotecas. La actividad de ciencia comprende en este caso la disponibilidad de repositorios. La gestión y administración de la universidad definida como la viabilidad de desarrollar la marca universitaria en la localidad. Los recursos humanos comprenden la selección y captación del personal técnico – administrativo para hacer operativos los servicios. La actividad financiera y rendición de cuentas comprende la priorización del gasto cuidando los ingresos y al mismo tiempo transparentando todo. La actividad social se aboca al registro y asistencia socio – económica de los usuarios. Los servicios de biblioteca comprenden el cúmulo documentario tanto hemerográfico como bibliográfico ya sea físico o digital para la consulta de los usuarios. Las publicaciones comprenden los contenidos seleccionados y dispuestos periódicamente para los usuarios. Los archivos correspondientes al registro de datos de los usuarios.

El Soporte para los estudios, se constituye como los mecanismos y recursos que contribuyen en la materialización del proceso de enseñanza y aprendizaje, está a cargo de personal no docente. Tiene por indicadores a: La matrícula de estudios es el proceso del registro formal de usuarios que han de estudiar. El módulo de estudios consiste en la programación de sesiones y evaluaciones que quedan a disposición de los usuarios sea en forma física o electrónica. El programa de formación de estudios comprende básicamente la secuencia de asignaturas de cada ciclo. El proceso de administración de estudios comprende el registro y sistematización del desarrollo académico por usuario. La rendición de cuentas de la progresividad constituye el reporte actualizado respecto a la condición académica del usuario (regular o irregular). La rendición de cuentas de la carga académica trata de la información de actividades de enseñanza programadas para un semestre concreto. La administración de cuotas de estudiantes comprende la admisión y distribución de usuarios por área o carreras profesionales. La gestión de la matrícula constituye el proceso de recepción y registro disponible para los usuarios.

La organización financiera se constituye en el empleo del recurso monetario para administrarlo de la mejor manera, se asigna según los gastos e inversiones. Sus indicadores son: La formación de las tasas de los estudiantes comprenden los pagos puntuales de rigor que han de asumir los usuarios. La responsabilidad de la matrícula de los estudiantes se basa en la asesoría que se les puede brindar a estos con el fin de que tomen las mejores decisiones. La rendición de cuentas de los ingresos y gastos consiste en la transparencia del balance económico a disponibilidad pública. La responsabilidad de la propiedad tangible consiste en el cuidado de los bienes y la preservación limpia y ordenada de los espacios. La responsabilidad salarial consiste en el cumplimiento de los honorarios y compromisos con el personal docente con que cuentan los alumnos.

En cuanto al fundamento de la satisfacción, Gosso (2008) entiende la satisfacción de los usuarios como aquel estado del ánimo en tanto resultado final luego del consumo o experimentación de adquirir un servicio, finalmente se han comparado las expectativas y el alcance del servicio por cubrirlas (p.25).

Según Wellington (2010) se define la satisfacción de los usuarios como una medida fundamental para evaluar la calidad que tiene un determinado servicio. Es cambiante en el tiempo de acuerdo a variables endógenos (gustos) así como factores exógenos (procesos de

mejora, aumento de la competencia, etc.). La satisfacción de los usuarios podría afectarse positivamente en la medida que su exploración sea más conocida, también es cierto que podría afectarse en forma negativa si los usuarios atraviesan por malas experiencias con repercusiones, en ese caso resultaría perjudicial pues consta que la prestación del servicio no fue la esperada (p.56).

Para Cronin, y Taylor (1992) los usuarios son los clientes, en ese sentido, la satisfacción es el nivel al que llega alguna persona tras hacer experimentaciones con el rendimiento que percibió de un servicio hasta ese momento (Servperf). Constituye un indicador que aproxima o aleja a un usuario ante una organización (p 54).

Para Ferrell y Hartline (2006, p.83) constituye un fundamental atributo que se valore y depende de la comprensión y atención con que se le atiende a usuarios definidos quienes aspiran a saciarse por completo. Los usuarios realmente satisfechos cuentan con un estado subjetivo que lo aproxima a continuar experiencias de consumo con una determinada entidad o un servicio de esta (p. 21).

Como beneficios de la satisfacción, Thompson (2006, p. 2.) el autor señala que son muchos, en principio, solo los clientes realmente satisfechos tienen la tendencia a volver al servicio inclusive hasta puede estar dispuesto a sugerir mejoras, además lo provechoso puede ser también que el consumo crezca hacia servicios afines a futuro. Los usuarios realmente satisfechos tienden a comunicar a otros usuarios sus gratificantes experiencias, lo cual eleva la buena reputación del servicio, por tanto, toda la organización se ve beneficiada, la difusión por los usuarios es automática, Los usuarios recomiendan un servicio de su completo agrado y tiende a descartar todo reemplazo, dicho sea de paso, se contribuye con la reputación a veces hasta organizacional.

La satisfacción es factible de medirse, Rey (2000) señala que los especialistas en el estudio de las organizaciones poseen instrumentos y métricas precisas ya que la experiencia acumulada es muy rica. La satisfacción constituye un aspecto subjetivo que no puede verse a la vista, requiere por tanto explorarse en un lapso de tiempo de manera metódica, en ocasiones hasta el propio personal puede darse cuenta de lo satisfechos o insatisfechos que están los usuarios. La medición puede ser pertinente si se accede abordando a los usuarios a través de preguntas directamente con limitadas alternativas. Para muchas entidades conocer la satisfacción de sus usuarios es imperativo, en ese sentido, establecen sus cálculos para

obtener tales percepciones, no cabe sustituir o suponer tal grado de satisfacción desde los prejuicios pues ello ya es ligero, irresponsable y falta a todo respeto hacia el público. Es cierto que las expectativas, así como las necesidades varían en el tiempo, por ende, las mediciones se proyectan en el tiempo, no puede reducirse a una sola. Las mediciones más contantes aportan más datos, es positivo considerar que si las realidades cambian o se transforman en el tiempo se debe en gran medida a motivaciones ajenas pero concretas (p. 140).

Un aporte clásico proviene de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) los mismos que han propuesto una evaluación denominada SERVQUAL, esta se entiende como una aproximación a la satisfacción de los usuarios, se adapta para los diferentes servicios y productos. Sus dimensiones son las siguientes:

La Fiabilidad según Zeithmal y Bitner (2008) consiste en el grado en que se deposita la confianza ante una marca pudiendo tratarse de un servicio o producto, la fiabilidad no es automática pues toma tiempo gestarse o ganarse, implica una decisión de cada usuario por tanto hay una actitud implícita y es totalmente voluntaria. Constituye un conjunto de esfuerzos hábiles para llevar a cabo algún servicio en forma cuidadosa y fiable Sus indicadores son: El respeto equivalente al cuidado de la integridad del usuario, el orden considerado como el equilibrio y disposición deseada de las cosas en el espacio. La disponibilidad horaria entiéndase las condiciones de tiempo disponibles solo para atender a los usuarios. La escucha activa consiste en la disposición de los trabajadores para ser receptores del usuario quien en su calidad de emisor comunica demandas o solicitudes. La disponibilidad del producto comprende la cercanía o contacto que se facilita al usuario respecto al servicio.

La capacidad de respuesta, para Traverso, Williams y Palacios (2017, p. 74) es el total de reacciones que tienen los trabajadores dirigidas al usuario, generalmente es la continuación de la comunicación que los usuarios inician, en la medida en que haya mayor y mejor capacidad de respuesta ello equivaldrá a una deseada retroalimentación entre servidor y usuario. Un servidor que proporciona respuestas convenientes y de manera inmediata dispone de toda la voluntad para ayudar a proporcionar un rápido servicio a los usuarios. Se trata de las condiciones que involucran los siguientes indicadores: La rapidez consiste en la prontitud para brindar la atención a algún usuario. El tiempo de espera es el

lapso de tiempo que requiere una atención a usuarios para un fin determinado. Las soluciones corresponden a las medidas expresadas o aplicadas con el fin de resolver problemas o inquietudes.

La seguridad comprende en esencia que es posible acceder a un servicio con total garantía hasta cumplir algún propósito o satisfacer alguna inquietud. Sus indicadores son: La privacidad entendida como la exclusividad que se desarrolla o practica hacia algún usuario atendiendo solo la particularidad exigida. En la medida en que un servidor proporcione atención en base a sus competentes conocimientos demostrará como empleado habilidades para generar en los usuarios una consistente credibilidad. Los detalles cuentan por ello la minuciosidad comprende la dedicación de un quehacer de forma escrupulosa o de manera pormenorizada. El tiempo de atención comprende el lapso de tiempo disponible por un servidor para abocarse en la atención de algún usuario. La confianza implica la aceptación por parte del usuario de un servicio a partir de su experiencia previa o anterior la cual resultó agradable o desagradable.

La empatía comprende en esencia la construcción de relaciones entre un servidor o un usuario, mediante esta dimensión se dispensa la personalizada atención que la organización debe tener con sus usuarios y ese efecto logrado se llama empatía. Vargas M. y Aldana L. (2006). afirman que se trata del grado de participación con afectividad entre dos personas las cuales coinciden y es necesaria la comunicación. Sus indicadores son: El buen trato comprende el clima cordial con el que se atiende a los usuarios que requieren atención concreta. La disponibilidad a las explicaciones entendida como la capacidad de los servidores para explicar, detallar, ampliar, ilustrar aspectos de un servicio o parte de este.

La dimensión tangible comprende los bienes o materiales físicos, son todos aquellos al alcance de los sentidos humanos los cuales son de mucha importancia para los usuarios. Dado que tangible equivale a lo que material o físicamente consta, los usuarios pueden verificar por cuenta propia las apariencias de cada instalación física, del tipo de equipos, la cantidad y vestimenta del personal y demás materiales de comunicación. Tiene por indicadores a: La orientación entendida como las indicaciones que reflejan las características de un servicio, la limpieza y comodidad comprendidas como las condiciones de higiene y de tránsito que debe tener un servicio y que le consta a un usuario. La implementación

disponible comprende todos los accesorios y recursos materiales que debe tener un servicio conforme a su naturaleza para que pueda funcionar adecuadamente en favor de los usuarios.

Establecida ya una consistente problemática se consideró como formulación general del estudio la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018?

Vara (2012, p. 159) considera que las hipótesis son aproximaciones o respuestas anticipadas que esperan cubren lo generado en la formulación. En el presente estudio se consideró dos hipótesis, una es la que Existe relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. (Hi) y la otra fue que: No existe relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. Mediante el trabajo de campo pudo evidenciarse la hipótesis acertada.

Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 39) existen cinco aspectos esenciales para justificar un estudio: La conveniencia del estudio radica en que hay muchos actores a quienes el estudio les conviene sobremanera empezando por los directivos de la Universidad Nacional del Santa, se extiende el interés a los propios universitarios usuarios, puede mencionarse inclusive a los futuros investigadores enmarcados en la gestión pública. La relevancia social gira en torno a las variables gestión de competencias tanto como satisfacción de usuarios, ambas constituyen dos aspectos muy sensibles para el funcionamiento y aceptación de las organizaciones de hoy, los directivos no pueden ignorarlas y por eso su inclusión en su agenda institucional. El valor teórico se concentró en el fundamento articulado de las definiciones, descripción y composición teórica de cada variable con argumentación especializada según consta en las referencias hechas (APA). Como implicancias prácticas se asentaron valiosas recomendaciones para emprenderlas a corto plazo si existe el ánimo de revertir las cifras porcentuales en déficit. Se diseñó y aplicó dos instrumentos, uno por variable, previamente fueron validados por especialistas, ello constituye un aporte que queda a disponibilidad de la comunidad de investigadores.

Como objetivo general se consideró: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

En cuanto a objetivos específicos estos fueron:

Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

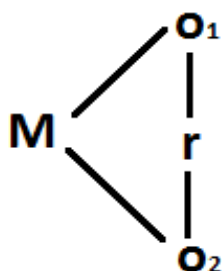
Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

Analizar estadísticamente la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló conforme a lo no experimental Muñoz. (2011) señala que es este caso quedan por completo descartadas las experimentaciones (p. 25). El enfoque seguido fue el positivista o paradigma cuantitativo. Por su parte Sánchez y Reyes (2016, p. 48), explican que si el interés es medir dos variables para luego correlacionarlas, luego entonces su diseño adecuado es el correlacional, su representación gráfica quedó como sigue:



Donde:

M: Usuarios o universitarios de la UNS

O₁: Gestión por competencias.

O₂: Satisfacción

r: Relación existente entre variables

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por competencias	Fernández (2015) define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8).	Conjunto de percepciones en torno al sistema de información, el soporte para los estudios y la actividad Financiera, las mismas que se obtienen mediante una medición personalizada (encuesta)	Manejo de la información	Proceso de estudio	1	Ordinal
				Actividades de ciencia	2	
				Gestión y administración de la universidad	3	
				Recursos humanos	4	
				Actividad financiera y rendición de cuentas	5	
				Actividad social	6	
				Servicios de biblioteca	7	
				Publicaciones	8	
				Archivos	9	
			Soporte para los estudios	Matricula de estudios.	10	Total desacuerdo
				Módulo de estudios	11	
				Programa de formación de estudios	12	
				Proceso de administración de estudios	13	
				La rendición de cuentas de la progresividad	14	
				La rendición de cuentas de la carga pedagógica	15	
				Administración de cuotas de estudiantes	16	
				Gestión de la matrícula	17	
			Organización financiera	Formación de las tasas de los estudiantes.	18	Desacuerdo
				Responsabilidad de la matrícula de los estudiantes	19	
				La rendición de cuentas de los ingresos y gastos	20	
				Responsabilidad de la propiedad tangible	21	
						Total acuerdo

				Responsabilidad salarial	22	
Satisfacción	Para Cronin, y Taylor (1992) los usuarios son los clientes, en ese sentido, la satisfacción es el nivel al que llega alguna persona tras hacer experimentaciones con el rendimiento que percibió de un servicio hasta ese momento. Constituye un indicador que aproxima o aleja a un usuario ante una organización (p 54).	Conjunto de percepciones en torno a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y lo tangible, las mismas que se obtienen mediante una medición personalizada (encuesta)	Fiabilidad	Respeto	1	Ordinal
				Orden	2	
				Disponibilidad horaria	3	
				Escucha activa	4	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad del producto	5	Total desacuerdo
				Rapidez	6	
				Tiempo de espera	7, 8	
			Seguridad	Soluciones	9	Desacuerdo
				Privacidad	10	
				Minuciosidad	11	
			Empatía	Tiempo de atención	12	Indeciso
				Confianza	13	
				Buen trato	14, 15, 16	
			Tangibles	Disponibilidad a las explicaciones	17, 18	Acuerdo
Orientación	19					
Limpieza y comodidad	20, 21					
Implementación disponible	22					
						Total acuerdo

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Monje (2011) afirma que una población se constituye a partir de la suma de sus elementos muestrales de facto y que se ubican en un lugar determinado, si la cifra se conoce, luego entonces a la población se le denomina como finita (p. 122). En este caso la población ascendió a 4378 usuarios registrados en el ciclo 2019 – I, su conformación por escuelas es la siguiente:

Escuelas profesionales	Cantidad
Energía	307
Agroindustria	294
Civil	330
Sistemas	314
Agronomía	278
Mecánica	294
Enfermería	220
Acuicultura	187
Biotecnología	234
Medicina	293
Educación Secundaria	554
Comunicación social	288
Derecho	321
Educación inicial	288
Educación primaria	149
Total de alumnos	4378

Fuente: Registro académico UNS

Muestra

A criterio de Salazar y Del Castillo. (2018, p. 13) una muestra constituye la representación del universo por tanto es una significativa y representativa parte de ella. Se consideró el muestreo probabilístico dado que la población es muy amplia y dispersa. Se empleó la fórmula propia para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Leyenda:

Z: 1,96 (95%)

E: 0.05

p: 0.5

q: 0.5

N: 4378 (Población)

Se reemplazó por sus valores:

$$n = \frac{4378 (1,96)^2 (0.5) (0.5)}{(4378 - 1) (0.05)^2 + (1,96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{4378 (3.8416) (0.25)}{4377 (0,0025) + (3,8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{(4378) 0,9604}{10,945 + 0,9604}$$

$$n = \frac{4204.6312}{11.9054}$$

$$n = 353.17$$

La muestra se conformó por 353 usuarios

Muestreo

Considerando que la población está segmentada fue necesario estratificar el muestreo, en ese sentido:

Escuelas profesionales	fi	fi/N(n)	Sub muestras
Energía	307		25
Agroindustria	294		24
Civil	330		27
Sistemas	314		25
Agronomía	278		22
Mecánica	294		24
Enfermería	220		18
Acuicultura	187		15
Biotecnología	234		19
Medicina	293		24
Educación Secundaria	554		45
Comunicación social	288		23
Derecho	321		26
Educación inicial	288		23
Educación primaria	149		13
TOTAL	4378		353

Una vez definida la cantidad muestral, se estableció en la recogida de datos de un muestreo aleatorio o al azar para abordar las necesarias unidades de análisis.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Desde la perspectiva de Bernal (2010) las opiniones y percepciones son convenientes de registrarlas mediante la encuesta estructurada (p. 250). Las variables gestión de competencias, así como la de satisfacción se medirán mediante la encuesta.

Instrumento

Para medir la variable Gestión por competencias se elaboró y aplicó un cuestionario con 22 interrogantes, las alternativas fueron cinco: Total desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indeciso (I), Acuerdo (A) y Total acuerdo (TA), sus puntajes respectivamente fueron 1, 2, 3, 4 y 5. Los puntajes obtenidos se consideraron conforme a los siguientes rangos: Por mejorar entre 22 a 66 puntos, en proceso de 67 a 111 puntos y aceptable entre 112 a 154 puntos.

En cuanto a la variable Satisfacción elaboró y aplicó un cuestionario también con 22 interrogantes, las alternativas fueron cinco: Total desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indeciso (I), Acuerdo (A) y Total acuerdo (TA), sus puntajes respectivamente fueron 1, 2, 3, 4 y 5. Los puntajes se consideraron conforme a los siguientes rangos: Insatisfecho de 22 a 66 puntos, indeciso entre 67 a 111 puntos y satisfecho entre 112 a 154 puntos.

Ambos instrumentos fueron validados con el apoyo de dos especialistas en gestión pública y un metodólogo. La confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto a cada instrumento (15 voluntarios), los valores fueron sometidos a la prueba Alfa de Cronbach, en el caso del cuestionario de gestión por competencias se obtuvo un valor de 0,816 y en el caso del cuestionario de satisfacción el valor fue de 0,804, ambos con confiabilidad alta.

2.5. Procedimiento

Se solicitó formalmente los permisos a las autoridades de la UNS para acceder a la cifra de la población estudiantil.

Se solicitó formalmente los permisos a las autoridades de la UNS para la aplicación de los cuestionarios, se estableció fechas tentativas evitando en lo posible incomodidades al normal desempeño académico.

Culminado el trabajo de campo se agradeció por la deferencia brindada.

2.6. Método de análisis de datos

Benites y Villanueva (2015, (p. 105) señalan que dentro del enfoque cuantitativo, la prioridad es la medición de cada variable para lo cual el soporte es mediante la estadística descriptiva, es decir, se empleó tablas de frecuencia así como figuras de barras. En el caso de la contrastación estadística de hipótesis mediante la estadística inferencial, para el caso del establecimiento de correlaciones entre variables se consideró la prueba paramétrica “r” de Pearson.

2.7. Aspectos éticos

Toda investigación implica un esfuerzo intelectual y ello requiere enarcarse permanentemente a parámetros éticos según lo indican Koepsell y Ruíz (2015 pp. 8 - 9) el estudio fue en toda su extensión original por completo, quedó garantizada la correcta citación de fuentes bibliográficas consultadas (normativa APA). Se solicitó con toda formalidad los permisos pertinentes y correspondientes a la Universidad Nacional del Santa en el distrito de Nuevo Chimbote, solo así se pudo acceder a los usuarios para que colaboren con el llenado de encuestas. Cada participante con la investigación no reveló su identidad y de ese modo se generó más confianza para participar, no hubo coacción ni apuro alguno. Los datos obtenidos solo fueron para fines exclusivamente académicos. La institución colaboradora estableció condiciones como el respeto a cada estudiante y evitar las interrupciones en horarios de clases y el estricto cumplimiento de sus reglamentos lo cual se tomó en cuenta de manera cabal. Las respuestas vertidas en los cuestionarios se respetaron conforme fueron expresas, por tanto, se respetó la orientación y opinión sin incurrir en direccionamientos o sesgo alguno.

III. RESULTADOS

Tabla 1:

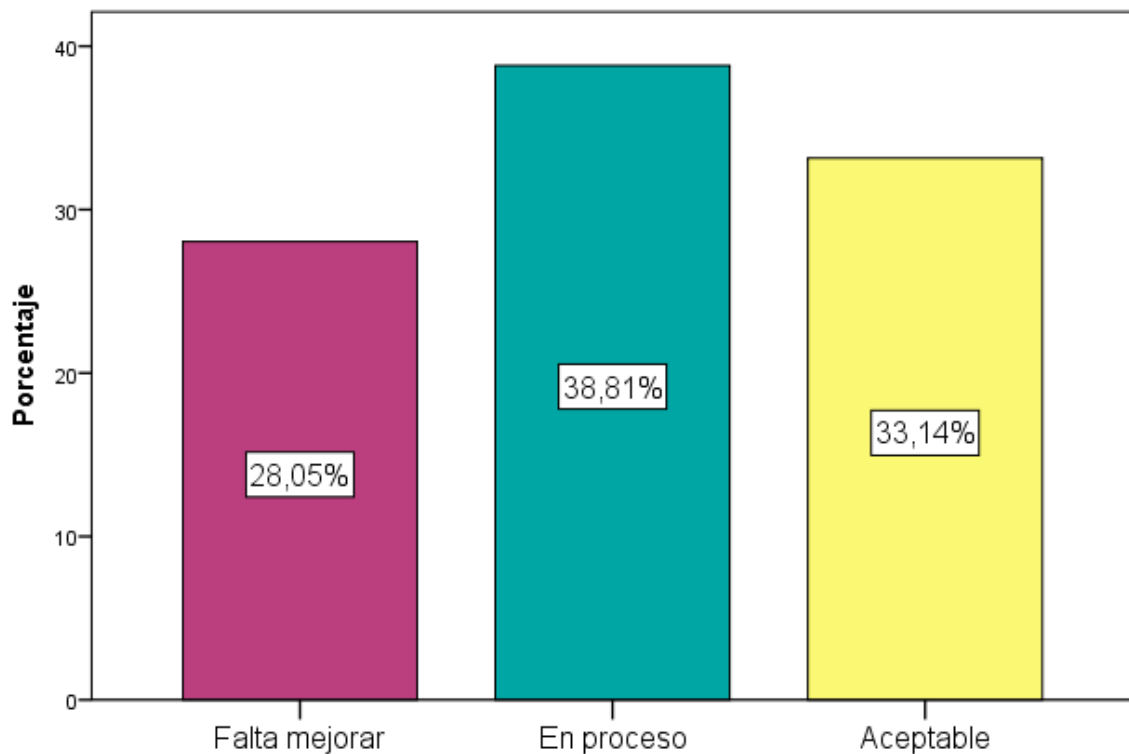
Niveles de la gestión por competencias

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falta mejorar	99	28,0	28,0	28,0
En proceso	137	38,8	38,8	66,9
Aceptable	117	33,1	33,1	100,0
Total	353	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Figura 1:

Niveles de la gestión por competencias



Interpretación: El 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable.

Tabla 2:

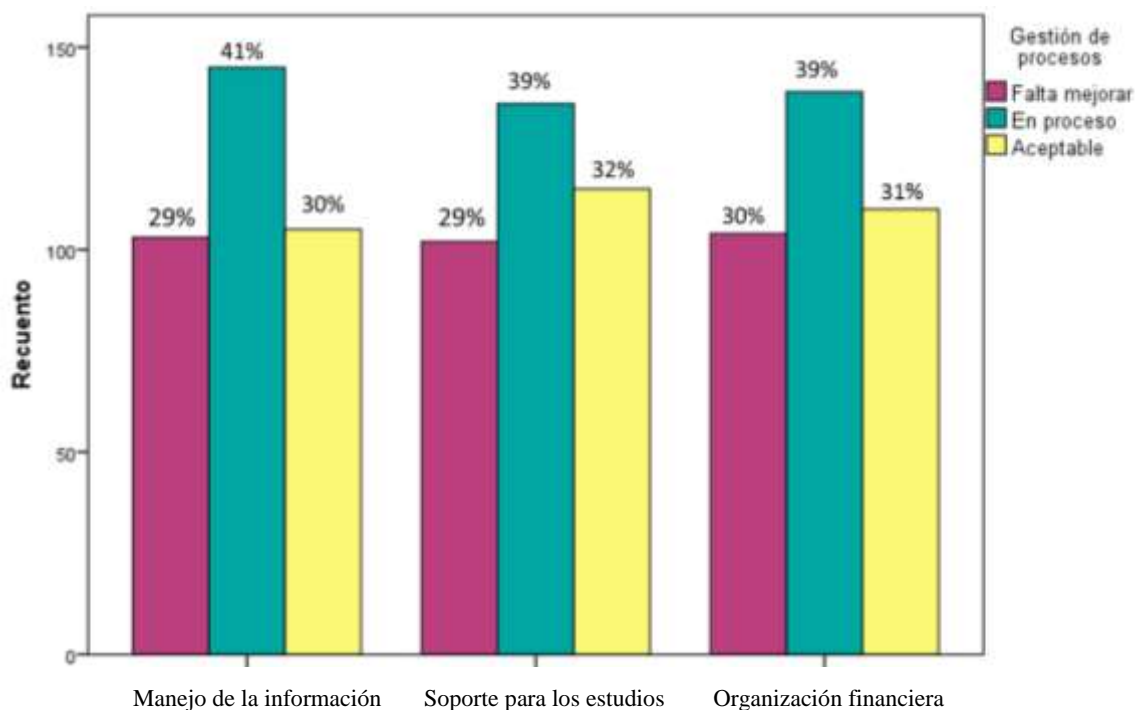
Niveles de la gestión por competencias según dimensiones

Dimensiones		Calificación			Total
		Falta mejorar	En proceso	Aceptable	
Manejo de información	Recuento	103	145	105	353
	%	29,2%	41,1%	29,7%	100,0%
Soporte para los estudios	Recuento	102	136	115	353
	%	28,9%	38,5%	32,6%	100,0%
Organización financiera	Recuento	104	139	110	353
	%	29,5%	39,4%	31,2%	100,0%

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Figura 2:

Niveles de la gestión por competencias según dimensiones



Interpretación: En la dimensión Manejo de información el 29% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 41% está en proceso y para el 30% restante el nivel es aceptable. En la dimensión Soporte para los estudios el 29% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 32% restante el nivel es aceptable. En la dimensión Organización financiera el 30% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 31% restante el nivel es aceptable.

Tabla 3:

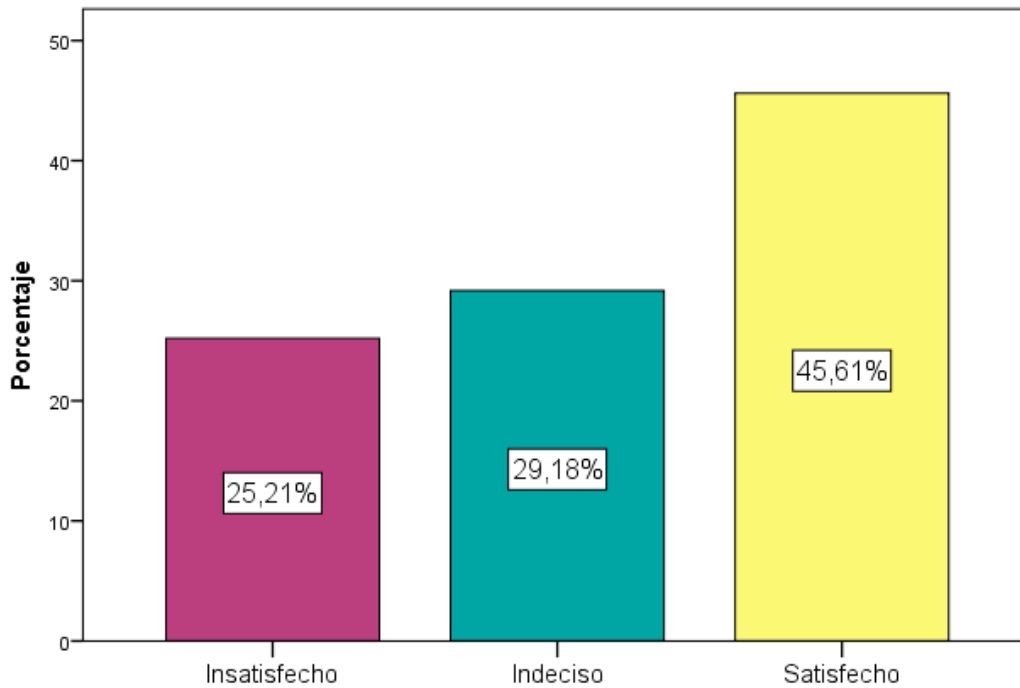
Niveles de la Satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	89	25,2	25,2	25,2
Indeciso	103	29,2	29,2	54,4
Satisfecho	161	45,6	45,6	100,0
Total	353	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Figura 3:

Niveles de la Satisfacción

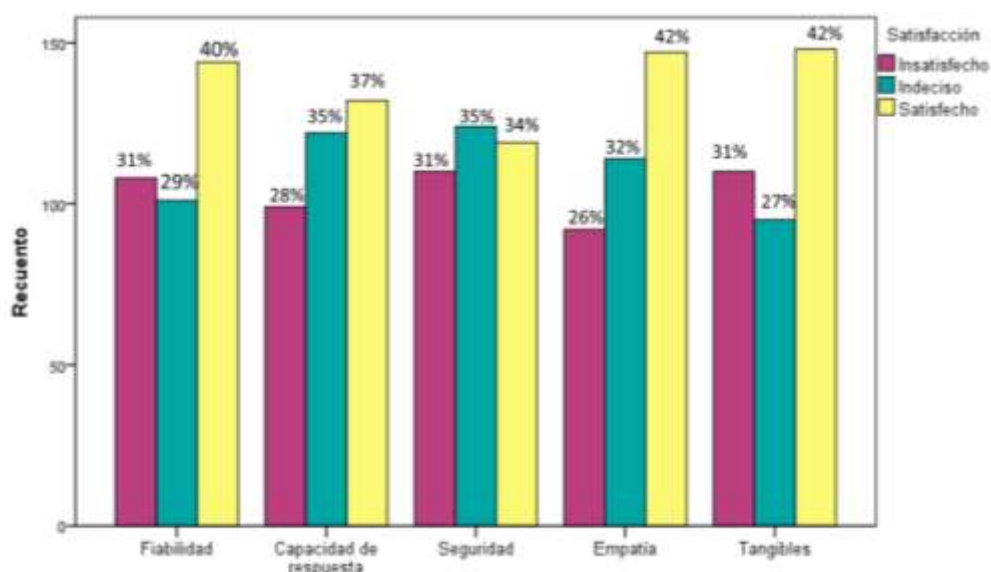


Interpretación: El 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46% si reconoció sentirse satisfecho.

Tabla 4:*Niveles de la Satisfacción según dimensiones*

Dimensiones		Calificación			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Fiabilidad	Recuento	108	101	144	353
	%	30,6%	28,6%	40,8%	100,0%
Capacidad de respuesta	Recuento	99	122	132	353
	%	28,0%	34,6%	37,4%	100,0%
Seguridad	Recuento	110	124	119	353
	%	31,2%	35,1%	33,7%	100,0%
Empatía	Recuento	92	114	147	353
	%	26,1%	32,3%	41,6%	100,0%
Tangibles	Recuento	110	95	148	353
	%	31,2%	26,9%	41,9%	100,0%

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

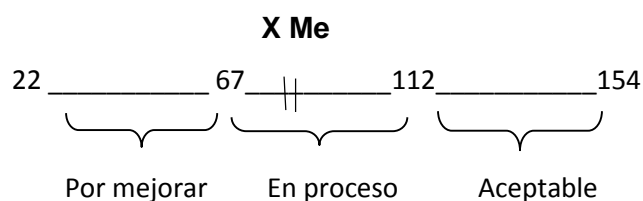
*Figura 4:**Niveles de la Satisfacción según dimensiones*

Interpretación: En la dimensión Fiabilidad el 31% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se sintió insatisfecho de los servicios en UNS, un 29% estuvo indeciso y el 40% se sintió satisfecho. En la dimensión Capacidad de respuesta el 28% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 37% se sintió satisfecho. En la dimensión Seguridad el 31% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 34% se sintió satisfecho, En la dimensión Empatía el 26% se sintió insatisfecho, el 32% estuvo indeciso y el 42% se sintió satisfecho.

En la dimensión Tangibles el 31% se sintió insatisfecho, el 27% estuvo indeciso y el 42% se sintió satisfecho.

Tabla 5:

Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Gestión por competencias



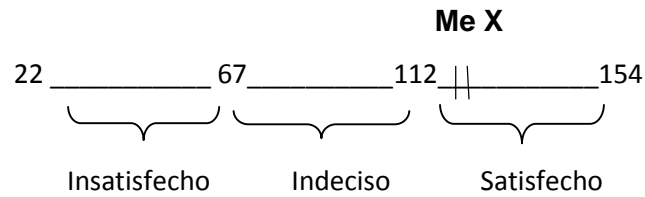
N	Válido	353
	Perdidos	0
Media (X)		70,15
Mediana (Me)		70,00
Moda		70
Desviación estándar		16,832
Mínimo		23
Máximo		117
Percentiles	50	70,00
	75	81,00

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: De las puntuaciones de la variable gestión por competencias se obtuvo un valor promedio de 70.15 la mitad de los puntajes se encuentra por debajo de 70 y la otra mitad por encima de ella, el valor más constante es 70, los puntajes tienen una dispersión respecto a la media de 16,832. En cuanto a las medidas de localización hasta el percentil 50 o segundo cuartil el valor ascendió a 70 y hasta el percentil 75 el valor ascendió a 81.

Tabla 6:

Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Satisfacción



N	Válido	353
	Perdidos	0
Media (X)		120,89
Mediana (Me)		177,00
Moda		75
Desviación estándar		20,836
Mínimo		37
Máximo		131
Percentiles	50	77,00
	75	133,00

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: De las puntuaciones de la variable satisfacción se obtuvo un valor promedio de 120.8 la mitad de los puntajes se encuentra por debajo de 177 y la otra mitad por encima de ella, el valor más constante es 75, los puntajes tienen una dispersión respecto a la media de 20,836 En cuanto a las medidas de localización hasta el percentil 50 o segundo cuartil el valor ascendió a 77 y hasta el percentil 75 el valor ascendió a 133.

Contrastación de hipótesis

La presente investigación consideró las siguientes hipótesis:

(Hi) Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

(Ho) No existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

De la tabulación se obtuvo sumatorias de las distribuciones obteniéndose una frecuencia de puntajes en cada variable, ambas distribuciones se sometieron a la prueba “r” de Pearson cuyos parámetros fueron:

- 1.00 = Correlación negativa perfecta.
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Los resultados fueron los siguientes:

Prueba “r” de Pearson		Gestión de competencias	Satisfacción
Gestión de competencias	Correlación de Pearson	1	,157**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	353	353
Satisfacción	Correlación de Pearson	,157**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	353	353

Se obtuvo 0.1, la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación, “Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018”, existe relación aunque es baja.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

La prueba de hipótesis estableció finalmente que existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa”, existe relación aunque es baja, dicha tendencia es muy parecida a lo que obtuvo Nieto (2015) en su tesis de posgrado Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015, cuyo objetivo fue analizar la correlación entre ambas variables, estudio no experimental y correlacional como diseño, la muestra se conformó por 457 clientes quienes desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 73% de clientes reconoció una atención correcta en tanto factor de competitividad. La variable la calidad en el servicio y la variable atención a clientes como factor de competitividad guardan una relación aunque baja según la prueba de hipótesis (0,102) (p. 66). Por tanto, en la medida en que una variable cambie o se altere, también ocurrirá algo similar con la otra variable.

Según el objetivo específico: Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

En la tabla 01, el 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable, la explicación radica en la complejidad de los competencias que involucran muchas cosas, como lo menciona Mainardes, Alves y Raposo (2014) en su artículo científico El proceso de cambio en la gestión universitaria: desde la “Torre de marfil” al emprendimiento, su objetivo fue analizar retrospectivamente las transformaciones experimentadas por la gestión de las universidades, estudio no experimental y de diseño descriptivo, siguió el enfoque cualitativo, su muestra se basó en los tipos de universidades. Sus conclusiones revelaron que una universidad resulta una organización con inherente complejidad aunque posible de comprender. Tras el análisis de los tradicionales modelos de gestión universitaria es preciso enfatizar en la necesidad de adquirir enfoques, una alternativa

lo constituye la universidad de tipo empresarial, es una propuesta ideal para organizar las universidades en todas partes (p. 139). Teóricamente existe una regular consideración al aporte de Fernández (2015) quien define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8).

En la tabla 02, el 29% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la dimensión Manejo de información de la gestión por competencias falta mejorar, para un 41% está en proceso y para el 30% restante el nivel es aceptable. La explicación a la regularidad la explica al detalle el aporte hallado por Domingo y Fernández (2016) en su artículo científico Gestión por competencias y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana, cuyo objetivo fue fundamentar en el plano teórico la gestión mediante competencias como un clave elemento para conseguir la consolidación organizacional en las entidades estatales, se trató de un estudio no experimental, de enfoque cualitativo y de diseño descriptivo. Como muestra abordó los métodos teóricos para revelar las relaciones esenciales de la gestión por competencias Sus conclusiones revelaron que las instituciones tienen necesidades propias de un contexto cambiante, en lo general, desde la administración pública no se labora con una gestión por competencias. Resulta muy complicado pensar en un diseño de ideal estructura y que corra el riesgo de quedar inmutable en el tiempo. Se conoce que las competencias están sometidas permanentemente a correcciones por los servidores públicos o colaboradores. Se cobra cada día más conciencia por cada integrante del sistema además la mejora no es continua en las entidades estatales. Los datos del presente estudio no comprenden una integración con el fin de uniformizar e informatizar cada proceso universitario, de esa forma se cuenta con un solo registro global, que por cierto puede tener clasificaciones, pero procura se evite en lo posible diversos enfoques o interpretaciones de los procedimientos y datos. Un rasgo importante es el orden pues de ese modo quedan descartados los procedimientos por duplicado. Cada subdivisión universitaria tiene sus peculiaridades, pero sin desconectarse del todo reduciendo al mínimo los errores y aumentar la eficacia.

En la dimensión Soporte para los estudios el 29% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 32% restante el nivel es aceptable, el porcentaje positivo se asemeja a lo hallado por Tenopira, Sanduskyb, Allarda y Bircha (2014) en su artículo científico Investigación de servicios de gestión de datos en bibliotecas de investigación académica y percepciones de bibliotecarios, investigación no experimental y descriptivo como diseño, requirió como muestra a trabajadores de 223 bibliotecas, sus respuestas se expresaron en un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que no se emplean servicios con frecuencia inclusive se han quedado en la etapa de planificación, son escasos los de tipo técnico, los más deficientes son los de tipo informativo. Los directores a cargo de las bibliotecas desconfían de sus oportunidades para sus colaboradores desarrollen habilidades que se relacionen con los servicios. El 53% manifestó que no hay guías disponibles, el 33% manifestó que no hay un sistema para la búsqueda de datos (p. 87).

En la dimensión Organización financiera el 30% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 31% restante el nivel es aceptable. ello empalma y concuerda con lo hallado por Valverde (2017) en su tesis de posgrado Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017, estudio no experimental, de diseño descriptivo y enfoque cuantitativo. Su muestra consideró a 59 usuarios que acuden al Poder Judicial (Sihuas) los mismos que desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que solo un 12% le atribuye sensibilidad a la institución (p. 79).

Según el objetivo específico: Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

En la tabla 03, el 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46%. si reconoció sentirse satisfecho, dicho estudio es muy similar a lo hallado por , Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo científico Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, su objetivo general no experimental, de diseño descriptivo, su muestra se conformó de 383 usuarios quienes colaboraron con el llenado de un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 40% de los estudiantes de las casas de estudios superiores estatales están satisfechos o muy próximos a ser satisfechos totalmente, en el caso de las

privadas apenas un 33% siente lo mismo. Existe un grado de satisfacción cuyo promedio aritmético ascendió a 3,12, dicho valor resulta mayor a la central medición, se obtuvo por tanto un nivel ligero de satisfacción además generó varias áreas de oportunidades para la mejora de dicho indicador (p. 24). Es necesario fortalecer el estado anímico a partir de los aportes teóricos de La satisfacción es factible de medirse, Rey (2000) señala que los especialistas en el estudio de las organizaciones poseen instrumentos y métricas precisas ya que la experiencia acumulada es muy rica. La satisfacción constituye un aspecto subjetivo que no puede verse a la vista, requiere por tanto explorarse en un lapso de tiempo de manera metódica, en ocasiones hasta el propio personal puede darse cuenta de lo satisfechos o insatisfechos que están los usuarios. La medición puede ser pertinente si se accede abordando a los usuarios a través de preguntas directamente con limitadas alternativas. Para muchas entidades conocer la satisfacción de sus usuarios es imperativo, en ese sentido, establecen sus cálculos para obtener tales percepciones, no cabe sustituir o suponer tal grado de satisfacción desde los prejuicios pues ello ya es ligero, irresponsable y falta a todo respeto hacia el público. Es cierto que las expectativas, así como las necesidades varían en el tiempo, por ende, las mediciones se proyectan en el tiempo, no puede reducirse a una sola. Las mediciones más contantes aportan más datos, es positivo considerar que si las realidades cambian o se transforman en el tiempo se debe en gran medida a motivaciones ajenas pero concretas (p. 140).

En la tabla 04, en la dimensión Fiabilidad el 31% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se sintió insatisfecho de los servicios en UNS, un 29% estuvo indeciso y el 40% se sintió satisfecho, tal tendencia es similar al destacarse dicha dimensión en el estudio de Alonso (2016) en su artículo científico Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, estudio cuyo fin fue examinar cada antecedente de recomendación del servicio que se recibió en un contexto de estudios universitario, estudio no experimental y causal en su diseño, contó como muestra a 279 usuarios, estos desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que en cuanto al aislamiento de las aulas de ruidos se alcanzó un 0.7 de fiabilidad, al igual que la comodidad del mobiliario tanto en aulas como en instalaciones. Existe una moderadora influencia de la calidad en las instalaciones lo suficiente como para afectar la capacidad de satisfacción, así como de entrega de valor (p. 91).

En la dimensión Capacidad de respuesta el 28% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 37% se sintió satisfecho, las experiencias locales son muy similares a dichos datos, como lo hallado por Flores (2018) en su tesis de posgrado Responsabilidad social de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote y la satisfacción de la población de Nuevo Chimbote, 2017, su fin u objetivo fue correlacionar dichas variables, fue un estudio no experimental y correlacional en su diseño, tomó a 191 jefes de hogares, estos desarrollaron dos cuestionarios. Como conclusiones se obtuvo que hasta el 63% de los moradores percibieron una satisfacción regular por la referida comuna, un 27% reconoció una satisfacción baja y apenas para el 9% la satisfacción fue alta (p. 66). Es necesario centrarse en el aporte de Traverso, Williams y Palacios (2017, p. 74) es decir, hace falta tener mucho más control del total de reacciones que tienen los trabajadores dirigidas al usuario, generalmente es la continuación de la comunicación que los usuarios inician, en la medida en que haya mayor y mejor capacidad de respuesta ello equivaldrá a una deseada retroalimentación entre servidor y usuario

En la dimensión Seguridad el 31% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 34% se sintió satisfecho, la regularidad de los datos considera a la tercera parte satisfecha y con otra cifra se avanza a mejorar, dicha tendencia se refleja en lo obtenido por Nobarrio (2018) en su tesis de posgrado Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, cuyo objetivo fue analizar la satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de servicios educativos, se trató de una investigación bajo enfoque cuantitativo y descriptivo de diseño, su muestreo requirió a 858 universitarios quienes desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones evidenciaron que los usuarios están satisfechos, ello demuestran que dichos usuarios encuentran cubiertas sus expectativas. En el caso específico de la calidad de los servicios también se evidenció una aceptable satisfacción (p. 93).

En la dimensión Empatía el 26% se sintió insatisfecho, el 32% estuvo indeciso y el 42% se sintió satisfecho, dichos datos demandan mejoras, debe asumirse a la empatía como una comprensión de la esencia de la construcción de relaciones entre un servidor o un usuario, por tanto, hay una regularidad en cuanto al grado de participación con afectividad entre dos personas las cuales coinciden y es necesaria la comunicación.

En la dimensión Tangibles el 31% se sintió insatisfecho, el 27% estuvo indeciso y el 42% se sintió satisfecho. el mayor porcentaje es significativo, lo que se asemeja a lo hallado por Stukalina (2017) en su artículo científico Gestión de una universidad técnica en el contexto de la preparación de estudiantes para las Carreras del Siglo XXI en Ciencia y Tecnología, estudio no experimental y descriptivo de diseño, siguió el enfoque cualitativo, contó con 289 ejecutivos, se empleó la entrevista. Sus conclusiones permitieron conocer que las tendencias siguientes: La educación de nivel superior asume el ritmo de la globalización aspirando a tener presencia fuera de su jurisdicción, existe un impacto de la tecnología aplicada a la educación superior, en particular se valora el compromiso con avanzadas tecnologías y así lo valoran los usuarios, la educación debe ser en todo el mundo más accesible (p. 250). Lo de Tangibles tiene un porcentaje aceptable y ello fue similar al estudio de Cieza, Castillo, Garay y Poma (2018) en su artículo científico Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana, estudio cuyo objetivo fue conocer el nivel de lo satisfechos que alcanzaron a estar los usuarios, fue un estudio no experimental y de diseño descriptivo, su muestra ascendió a 188 usuarios mediante un cuestionario se pudo concluir en que un 8% estuvo satisfechos, apenas un 3% estuvo muy insatisfecho, 66% alcanzaron una leve insatisfacción y un 23% como satisfacción moderada. A nivel de dimensiones la de elementos tangibles tuvo mayor satisfacción, pero la de capacidad de respuesta si fue menor (p. 27). Puede afirmarse entonces que hay una notoria comprensión de los bienes o materiales físicos, son todos aquellos al alcance de los sentidos humanos los cuales son de mucha importancia para los usuarios.

Según el objetivo específico: Analizar estadísticamente la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

Estadísticamente se obtuvo 0.1, la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación, "Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018", cabe precisar que la relación existe aunque es muy débil, de acuerdo a la investigación de Nieto (2015) en su tesis de posgrado Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015, obtuvo una correlación de 0,102 lo que establece una Correlación positiva aunque muy débil, por tanto se da por aceptada la hipótesis central, es decir, que existe una relación entre la calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015, es pertinente la comparación de ambos estudios ya que las variables del estudio citado guardan una semejanza con el estudio actual,; la calidad en el servicio guarda correlato con la satisfacción y la variable atención al cliente guarda correlato con la gestión por competencias.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, por tanto, en la medida en que una variable cambie o se altere, también ocurrirá algo similar con la otra variable.

Segunda: El 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable, ello evidencia una regularidad respecto a la variable.

Tercera: El 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46% si reconoció sentirse satisfecho, ello también evidencia una regularidad respecto a la variable.

Cuarta: Estadísticamente la prueba “r” de Pearson permitió obtener un valor de prueba de 0.1, la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación dado que existe relación, aunque débil entre las variables según los parámetros de dicha prueba.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la Universidad Nacional del Santa, gestionar el talento de sus colaboradores elevando sus competencias conforme a las dimensiones de la variable gestión de competencias, las utilizaciones de talleres de coaching transformacional serían efectivas.

Segunda: A los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa, elevar sus competencias a un nivel más específico por cuenta propia, es decir, capacitarse en lo que cada uno requiere mejorar sea mediante lecturas, asesorías o capacitaciones.

Tercera: A los usuarios de la Universidad Nacional del Santa, manifestar sus quejas, dudas y reclamos de manera alturada a través de un medio de comunicación específico cuya concentración sea lo menos burocrática, sobre todo en el caso de servicios.

Cuarta: A los futuros estudiantes del Programa de gestión en los servicios de salud, abordar las variables Gestión de competencias y Satisfacción desde los diseños experimentales.

REFERENCIAS

- Aguilera, O. y Morales, I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos*. (2ª ed.). Andalucía. Instituto Andaluz del Deporte
- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. ANUIES. Vol. 45, núm. Abril – junio, pp. 79-95, Universidad Católica de la Santísima Concepción, Concepción, Chile. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0185276016300048?token=1797CC51C65F4F60EB56907793251DFB5BC22D86649F17BFA2022E16A99D0F2797F890B3BA199E3C2999F5051AFBD8D2>
- Álvarez, J. Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. REICE, Vol. 13, núm. 2, mayo – octubre, 2014, pp 5 – 26, Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social*. Lima. Fondo editorial Cultura Peruana.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia. Editorial Pearson Educación.
- Blašková, M. Blaško, R. y Kucharčíková, A. (2014). *Competences and Competence Model of University Teachers*. Vol. 159, núm. 12, July – september, 2014, pp. 457 – 467, University of Žilina, Praga, República Checa. Recovered from <https://core.ac.uk/download/pdf/82565710.pdf>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. (4ª ed.) Chile. Editorial Evolución.
- Cadena, M. Mejía, A. Vega, A. y Vásquez, J. (2015). *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores Industrial Data*. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Vol. 18, núm. 1, setiembre – diciembre,

2015, pp. 9-18, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>

Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A.

Cieza, J. Castillo, B. Garay, F. y Poma, J. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana*. Revista Médica Heredia Vol. 29, núm. 1, junio – agosto, 2018, pp. 22 – 28, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v29n1/a05v29n1.pdf>

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. Journal of Marketing 56 (3): 55-68.

Domingo, J. y Fernández, W. (2016). *Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana*. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Vol. 19, núm. 1, Abril – Mayo, pp. 25 – 30, 2016, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Fernández, W. (2015). *Módulo de estudios Diplomado en Administración de Calidad en la Gestión Pública & Escuela Nacional de Gestión Pública* Lima. ENEG.

Ferrell, O. y Hartline, M. (2006). *Estrategia de marketing*. (3ª ed.) México. Editores Cengage Learning.

Flores, P. (2018). *Responsabilidad social de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote y la satisfacción de la población de Nuevo Chimbote, 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.

Gestión (2019). *Sunedu: Todas las universidades concluirán proceso de licenciamiento o su denegatoria hasta diciembre*. Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/sunedu-universidades-concluiran-proceso-licenciamiento-denegatoria-diciembre-269585>

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.

Hernández, A. Nogueira, D. Medina, A. y Marqués, M. (2013). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica*. *Revista de Administração, RAUSP*, Vol. 48, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 739-756. Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México. Mc Graw Hill.

Herrera, P. Alvarado, P. Coronel, E. y Espinoza, J. (2016). *Consideraciones y estrategias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en el marco del Licenciamiento y la Acreditación de la Educación Superior Universitaria en el Perú*. Vol. 6, núm. 2, marzo – mayo, 2016, pp. 181 – 192, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/438>

ISOTools (2017). *La gestión universitaria en el nuevo contexto*. Lima. Recuperado de: <https://www.isotools.pe/la-gestion-universitaria-nuevo-contexto/>

Koepsell, D. y Ruíz, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. México. CONBIOÉTICA, p. 180.

Komka, A. & Daunoravicius, J. (2014). *Information System of University: Goals and Problems*. Lithuania. Vilnius Gediminas Technical University, pp. 45 - 51

Kotler P. (2008). *Dirección del Marketing- Enfoque de dirección, planteamiento analítico, perspectiva multidisciplinaria, aplicaciones universales y cobertura global y equilibrada*. (8ª ed.). México. Editorial LID.

Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. España. Escola Tècnica Superior.

- Mainardes, E. Alves, H. y Raposo, M. (2014). *The process of change in university management: from the “Ivory Tower” to Entrepreneurialism*. Transylvanian Review Portugal. Vol. 1, núm. 33, June – September, 2014, pp. 124-149, University of Beira Interior, Covilha, Portugal.
- Manene, L. (2013) *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. *Actualidad Empresa*. Recuperado de: <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Maza, K. (2017). *¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso?* Lima. Perú21. Recuperado de: <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890>
- Medina, A. Nogueira, D. y Hernández, A. (2012). *Relevancia de la Gestión Por Procesos en la Planificación Estratégica y Mejora continua*. Brasil. Revista UMCC
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia. Universidad Surcolombiana, p. 217.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ª ed.). México. Pearson.
- Naidoo, R. (2016). *Higher education is trapped in a competition fetish*. University World News. Recovered from <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20160413131355443>
- Nieto, J. (2015). *Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

- Pérez, F. Martínez, P. y Martínez, M. (2015). *Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida*. Vol. 29, núm. 13, September – October, 2015, pp. 81 – 101, Universidad de Murcia. España.
- Pérez, J. (2012). *Gestión de procesos*. (5ª ed.). España. ESIC Editorial.
- Ramsey, J. y Wesley, M. (2015). *Leadership Challenges for the University of the 21st Century*, International Journal of Leadership and Change. Vol. 3, núm. 1, May – Jun, 2015, pp. 1 – 10, University of Louisville, EEUU, Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/aaa8/4ea26fd46700b8c6011f3ca3ad989fff9681.pdf>
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. España. Universidad de Barcelona.
- Román, M. (2007). *Capacidades y valores como objetivos*. España. Editorial Eos.
- Ruiz-De-Sabando, A. Forcada, J. y Zorrilla, P. (2016). *The marketing orientation as a university management philosophy: a framework to guide its application*. Vol. 18, núm. 2, setiembre – diciembre, 2016, pp.37-58, Universidad del País Vasco. España. Recovered from <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/150576al.pdf>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México, Trillas.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Soto, W. (2017). *Nivel de Satisfacción de los clientes de la Empresa W.Z Contratistas Generales S.A.C de Nuevo Chimbote – 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Stanton, W. Etzel, Michael. y Walker B. (2004) *Fundamentos de Marketing*. España. (13ª ed.). Mc Graw Hill.

- Stukalina, Y. (2017). *Management of a Technical University in the Context of Preparing Students for the 21st Century Careers in Science and Technology*. ELSEVIER. Vol. 1, núm. 178, October – November, 2017, pp. 249 – 257, Transport and Telecommunication Institute, Latvia, Letonia.
- Tenopira, C. Sanduskyb, R. Allarda, S. y Bircha, B. (2014). *Research data management services in academic research libraries and perceptions of librarians*. Library & Information Science Research. Vol. 1, núm. 36, May – Jun, 2014, pp. 84 – 90, University of Tennessee, Chicago, Recovered from <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740818814000255?token=84C9AF2FDC433FAFE9B6A3B0018BB189CFAA0D3B7D38A15E630094FF756A21F7287970863E4DFE7C9F70FB63D02B77A>
- Thompson, I. (2006) *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Traverso, A. Williams, G. y Palacios, R. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Ecuador. Universidad ECOTEC.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. (2ª ed.). Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Valverde, L. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Wellington, P. (2010). *Como brindar un servicio integral al cliente*. Colombia. McGraw-Hill.

Zaaiman, H. (2017). *Universities can do much more to recognise and plan for risks*, Recovered from <http://theconversation.com/universities-can-do-much-more-to-recognise-and-plan-for-risks-73488>

Zeithmal, V. y Bitner, M. (2008). *Calidad total en la Gestión de servicios como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid. McGraw- Hill.

Zeithaml, V, Parasuraman A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España. Editorial Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. Objetivos específicos	Gestión de competencias	Fernández (2015) define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una	Conjunto de percepciones en torno al sistema de información, el soporte para los estudios y la actividad Financiera, las mismas que se obtienen mediante una medición personalizada (encuesta)	Manejo de la información	Proceso de estudio	1	Ordinal
						Actividades de ciencia	2	
						Gestión y administración de la universidad	3	
						Recursos humanos	4	
						Actividad financiera y rendición de cuentas	5	Desacuerdo
						Actividad social	6	
						Servicios de biblioteca	7	
						Publicaciones	8	Indeciso
						Archivos	9	
					Matricula de estudios.	10		
					Soporte para los estudios	Módulo de estudios	11	Total acuerdo
						Programa de formación de estudios	12	

<p>Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.</p> <p>Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.</p> <p>Analizar estadísticamente la relación entre la</p>		<p>práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8).</p>				Proceso de administración de estudios	13							
						La rendición de cuentas de la progresividad	14							
						La rendición de cuentas de la carga pedagógica	15							
						Administración de cuotas de estudiantes	16							
						Gestión de la matrícula	17							
						Organización financiera	Formación de las tasas de los estudiantes.		18					
							Responsabilidad de la matrícula de los estudiantes		19					
							La rendición de cuentas de los ingresos y gastos		20					
							Responsabilidad de la propiedad tangible		21					
							Responsabilidad salarial		22					
						Satisfacción	<p>Para Kotler (2008) los usuarios son los clientes, en ese sentido, la</p>		<p>Conjunto de percepciones en torno a la fiabilidad, la capacidad de</p>		Fiabilidad	Respeto	1	Ordinal
												Orden	2	
Disponibilidad horaria	3													
Escucha activa	4													

gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.	satisfacción es el nivel al que llega alguna persona tras hacer comparaciones entre el rendimiento que percibió de un servicio con las expectativas que acumuló hasta ese momento. Constituye un indicador que aproxima o aleja a un usuario ante una organización (p 54).	respuesta, la seguridad, la empatía y lo tangible, las mismas que se obtienen mediante una medición personalizada (encuesta)	Disponibilidad del producto	5	Total desacuerdo		
			Capacidad de respuesta	Rapidez		6	Desacuerdo
				Tiempo de espera		7. 8	
				Soluciones		9	
			Seguridad	Privacidad		10	Indeciso
				Minuciosidad		11	
				Tiempo de atención		12	
			Empatía	Confianza		13	Acuerdo
				Buen trato		14, 15, 16	
				Disponibilidad a las explicaciones		17, 18	
			Tangibles	Orientación		19	Total acuerdo
				Limpieza y comodidad		20, 21	
Implementación disponible	22						

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

Instrumento de recolección de datos 01

Cuestionario sobre gestión de competencias

INDICACIONES: Estimado universitario, se solicita su sincera y expresa colaboración otorgando respuesta una sola vez en cada ítem, debe considerar la referencia que sigue aquí:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total acuerdo
TD	D	I	A	TA

N°	Interrogantes	Alternativas				
		MB	BA	ME	AL	MA
DIMENSIÓN 1: Sistema de información						
1	¿Proporciona la UNS las mejores condiciones para facilitar los estudios?					
2	¿Se organizan ferias científicas y se dispone de repositorios para los universitarios?					
3	¿El desarrollo administrativo de la UNS es conducido acertadamente?					
4	¿Se selecciona y capta en la UNS al más selecto personal técnico – administrativo para los servicios?					
5	¿Se transparentan en UNS los gastos e ingresos?					
6	¿Se esmeran en UNS en el registro y asistencia socio – económica de los usuarios?					
7	¿Existe actualizado material hemerográfico y bibliográfico tanto físico como digital para la consulta de los usuarios?					
8	¿Existen publicaciones de la UNS disponibles para los usuarios?					
9	¿Se cuenta en UNS con el registro actualizado de datos de los usuarios?					
DIMENSIÓN 2: Soporte para los estudios						
10	¿Se cuenta en UNS con un efectivo registro de matrícula para los usuarios?					
11	¿Existe en UNS mecanismos adecuados para facilitar el acceso a las sesiones y evaluaciones por los usuarios sea en forma física o electrónica?					
12	¿Existe todo un programa de formación de estudios en las escuelas profesionales?					
13	¿Los procesos administrativos en UNS favorecen oportunamente su desarrollo académico? estudios					

14	¿Se mide y difunde la progresividad alcanzada en los servicios de la UNS? (Distinciones, ISO de calidad, etc.)					
15	¿Se dispone de la programación académica disponible en diversos canales para los usuarios en UNS?					
16	¿Se acondiciona un número razonable de usuarios por aula en UNS?					
17	¿Se facilita en UNS la matrícula para los usuarios?					
DIMENSIÓN 3: Actividad financiera						
18	¿Existen cómodas y accesibles tasas de rigor para los usuarios?					
19	¿Se dispone la libre matrícula por parte de los estudiantes en UNS?					
20	¿Se produce en UNS la rendición de cuentas de los ingresos y gastos?					
21	¿Se procura en UNS el cuidado de los bienes y la preservación limpia y ordenada de los espacios?					
22	¿Cumple la UNS con los pagos a los trabajadores docentes y administrativos que atienden a los alumnos?					
PUNTAJE						

Instrumento de recolección de datos 2

Cuestionario sobre Satisfacción

INDICACIONES: Estimado universitario, se solicita su sincera y expresa colaboración otorgando respuesta una sola vez en cada ítem, debe considerar la referencia que sigue aquí:

Total desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total acuerdo
TD	D	I	A	TA

N°	Interrogantes	Alternativas				
		MB	BA	ME	AL	MA
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1	¿Está satisfecho con el respeto recibido como usuario de la UNS?					
2	¿Está satisfecho porque reconoce que se le atiende en la UNS conforme a su orden de llegada?					
3	¿Está satisfecho con los horarios establecidos para atender a los usuarios de la UNS?					
4	¿Reconoce su satisfacción porque se le escucha plenamente respecto a sus deseos y demandas?					
5	¿Reconoce su satisfacción porque le consta de la disponibilidad de los servicios para los usuarios de la UNS?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
6	¿Experimenta satisfacción ya que la atención que usted recibe como usuaria de la UNS es rápida?					
7	¿Está satisfecho con el tiempo de espera para sus consultas como usuario de la UNS?					
8	¿Está satisfecho con el tiempo de espera para sus trámites como usuario de la UNS?					
9	¿Reconoce su satisfacción por las soluciones empleadas en su beneficio como usuario de la UNS?					
DIMENSIÓN 3: Seguridad						
10	¿Siente satisfacción de que en cada atención administrativa se haya respetado su privacidad?					
11	¿Siente satisfacción porque el personal que le atendió realizó un servicio minucioso?					
12	¿Está satisfecho porque como usuario de la UNS se le atendió con el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
13	¿Reconoce su satisfacción porque el personal le inspiró confianza?					
DIMENSIÓN 4: Empatía						
14	¿Está satisfecho con la amabilidad con que se le trató como usuario de la UNS?					

15	¿Está satisfecho con la paciencia con que se le trató como usuario de la UNS?					
16	¿Está satisfecho con la cortesía con que se le trató como usuario de la UNS?					
17	¿Se considera satisfecho por la forma en que se le orientó en sus deberes como usuario de la UNS?					
18	¿Se considera satisfecho por la forma en que se le orientó en sus derechos como usuario de la UNS?					
DIMENSIÓN 5: Tangibles						
19	¿Se siente un usuario satisfecho por las orientaciones recibidas en la UNS?					
20	¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de los servicios para los usuarios de UNS?					
21	¿Se encuentra satisfecho con la comodidad de los servicios para los usuarios de UNS?					
22	¿Está satisfecho como usuario porque encuentra en los servicios de UNS suficiente implementación disponible?					
PUNTAJE						

ANEXO 3:

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión por competencias

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Total	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Gestión de procesos	Sistema de información	Proceso de estudio	¿Proporciona la UNS las mejores condiciones para facilitar los estudios?						X			X		X		X			
		Actividades de ciencia	¿Se organizan ferias científicas y se dispone de repositorios para los universitarios?										X		X		X		
		Gestión y administración de la universidad	¿El desarrollo administrativo de la UNS es conducido acertadamente?										X		X		X		
		Recursos humanos	¿Se selecciona y capta en la UNS al más selecto personal técnico – administrativo para los servicios?										X		X		X		
		Actividad financiera y rendición de cuentas	¿Se transparentan en UNS los gastos e ingresos?										X		X		X		

		Actividad social	¿Se esmeran en UNS en el registro y asistencia socio – económica de los usuarios?								X		X		X				
		Servicios de biblioteca	¿Existe actualizado material hemerográfico y bibliográfico tanto físico como digital para la consulta de los usuarios?									X		X		X			
		Publicaciones	¿Existen publicaciones de la UNS disponibles para los usuarios?									X		X		X			
		Archivos	¿Se cuenta en UNS con el registro actualizado de datos de los usuarios?									X		X		X			
	Soporte para los estudios		Matricula de estudios.	¿Se cuenta en UNS con un efectivo registro de matrícula para los usuarios?								X		X		X			
			Módulo de estudios	¿Existe en UNS mecanismos adecuados para facilitar el acceso a las sesiones y evaluaciones por los usuarios sea en forma física o electrónica?									X		X		X		
			Programa de formación de estudios	¿Existe todo un programa de formación de estudios en las escuelas profesionales?									X		X		X		
			Proceso de administración de estudios	¿Los procesos administrativos en UNS favorecen oportunamente su desarrollo académico?							X		X		X		X		
			La rendición de cuentas de la progresividad	¿Se mide y difunde la progresividad alcanzada en los servicios de la UNS? (Distinciones, ISO de calidad, etc.)									X		X		X		
			La rendición de cuentas de la carga pedagógica	¿Se dispone de la programación académica disponible en diversos canales para los usuarios en UNS?									X		X		X		

Actividad financiera	Administración de cuotas de estudiantes	¿Se acondiciona un número razonable de usuarios por aula en UNS?									X		X		X		
	Gestión de la matrícula	¿Se facilita en UNS la matrícula para los usuarios?									X		X		X		
	Formación de las tasas de los estudiantes.	¿Existen cómodas y accesibles tasas de rigor para los usuarios?									X		X		X		
	Responsabilidad de la matrícula de los estudiantes	¿Se dispone la libre matrícula por parte de los estudiantes en UNS?									X		X		X		
	La rendición de cuentas de los ingresos y gastos	¿Se produce en UNS la rendición de cuentas de los ingresos y gastos?								X		X		X			
	Responsabilidad de la propiedad tangible	¿Se procura en UNS el cuidado de los bienes y la preservación limpia y ordenada de los espacios?									X		X		X		
	Responsabilidad salarial	¿Cumple la UNS con los pagos a los trabajadores docentes y administrativos que atienden a los alumnos?									X		X		X		



Mgtr. Marlon Juniors Solano Castillo
DNI 41880170

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión por competencias

OBJETIVO: Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

DIRIGIDO A: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :



Mgtr. Marlon Juniors Solano Castillo
DNI 41880170

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 02

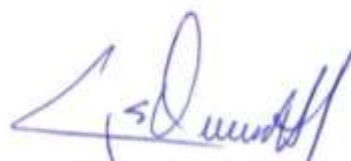
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Satisfacción

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones		
				Total desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Satisfacción	Fiabilidad	Respeto	¿Está satisfecho con el respeto recibido como usuario de la UNS?						X			X		X		X			
		Orden	¿Está satisfecho porque reconoce que se le atiende en la UNS conforme a su orden de llegada?									X		X		X			
		Disponibilidad horaria	¿Está satisfecho con los horarios establecidos para atender a los usuarios de la UNS?										X		X		X		
		Escucha activa	¿Reconoce su satisfacción porque se le escucha plenamente respecto a sus deseos y demandas?										X		X		X		
		Disponibilidad del producto	¿Reconoce su satisfacción porque le consta de la disponibilidad de los servicios para los usuarios de la UNS?										X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Rapidez	¿Experimenta satisfacción ya que la atención que usted recibe como usuaria de la UNS es rápida?							X		X		X		X			

	Tiempo de espera	¿Está satisfecho con el tiempo de espera para sus consultas como usuario de la UNS?							X		X		X				
		¿Está satisfecho con el tiempo de espera para sus trámites como usuario de la UNS?									X		X				
		Soluciones	¿Reconoce su satisfacción por las soluciones empleadas en su beneficio como usuario de la UNS?									X		X			
	Seguridad	Privacidad	¿Siente satisfacción de que en cada atención administrativa se haya respetado su privacidad?									X		X		X	
		Minuciosidad	¿Siente satisfacción porque el personal que le atendió realizó un servicio minucioso?									X		X		X	
		Tiempo de atención	¿Está satisfecho porque como usuario de la UNS se le atendió con el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?									X		X		X	
		Confianza	¿Reconoce su satisfacción porque el personal le inspiró confianza?									X		X		X	
	Empatía	Buen trato	¿Está satisfecho con la amabilidad con que se le trató como usuario de la UNS?									X		X		X	
			¿Está satisfecho con la paciencia con que se le trató como usuario de la UNS?									X		X		X	
			¿Está satisfecho con la cortesía con que se le trató como usuario de la UNS?									X		X		X	
		Disponibilidad a las explicaciones	¿Se considera satisfecho por la forma en que se le orientó en sus deberes como usuario de la UNS?									X		X		X	

			¿Se considera satisfecho por la forma en que se le orientó en sus derechos como usuario de la UNS?								X		X		X		
Tangibles	Orientación		¿Se siente un usuario satisfecho por las orientaciones recibidas en la UNS?								X		X		X		
	Limpieza y comodidad		¿Se encuentra satisfecho con la limpieza de los servicios para los usuarios de UNS?								X		X		X		
			¿Se encuentra satisfecho con la comodidad de los servicios para los usuarios de UNS?						X			X		X		X	
	Orientación		¿Está satisfecho como usuario porque encuentra en los servicios de UNS suficiente implementación disponible?								X		X		X		



Mgtr. Medardo Edwin Ortega Moya
DNI 18070100

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Satisfacción

OBJETIVO: Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :



Mgtr. Medardo Edwin Ortega Moya
DNI 18070100

ANEXO 04

Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



CONSTANCIA

EL SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

DEJA CONSTANCIA:

Que el Sr. **WILFREDO GEYNER CONTRERAS VASQUEZ**, identificado con DNI N° **32971287**, alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, va a aplicar una encuesta, por lo que se le autoriza a realizar la misma para su trabajo de investigación titulado **“GESTION POR COMPETENCIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA, 2018”**.

Nuevo Chimbote, 06 de Agosto del 2019

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA' and 'CHIMBOTE - PERU'. Below the signature, the text 'Dr. Sergio Diaz Tel' and 'RECTOR - UNS' is printed.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
Rectorado: Av. Pacifico N° 508 - Urb. Buenos Aires
Campus Universitario: Av. Universitaria s/n - Urb. Bellamar
Central telefónica: (51)-43-310445 Nuevo Chimbote - Ancash - Perú
www.uns.edu.pe

ANEXO 05

Base de datos de la gestión por competencias

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
1	2	3	5	2	1	1	3	4	4	1	1	4	2	5	4	1	1	4	2	5	4	1
2	5	4	2	4	3	4	4	2	1	5	5	5	2	2	3	2	1	1	5	1	1	5
3	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	3	2	4	5	4	4	2	4	1	1	3	4
4	4	1	5	1	3	4	2	3	4	1	1	4	2	2	3	2	2	2	4	5	4	1
5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3
6	5	1	5	2	5	2	2	5	2	1	1	4	2	2	3	2	2	2	5	4	2	1
7	4	4	1	3	2	1	5	2	5	1	2	2	1	3	3	3	4	5	4	5	5	1
8	4	4	2	3	1	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	2	4	2	1	1	2	2	4	1	3	2	5	2	5	5	5	4	1	2	4
10	4	2	1	1	4	2	5	2	5	4	2	5	5	3	5	3	4	5	2	5	5	4
11	5	2	2	5	2	1	4	5	1	1	2	4	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1
12	2	4	1	3	2	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5
13	3	4	2	2	1	1	2	1	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5
14	2	2	3	4	1	2	2	4	2	1	2	3	3	2	1	4	1	4	2	2	2	1
15	4	1	5	4	1	1	1	3	4	4	5	1	4	4	4	3	1	3	4	2	4	4
16	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	1	2	5	4
17	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2
18	5	4	3	1	4	4	4	1	3	4	4	2	1	4	3	4	4	4	5	4	3	4
19	4	1	1	3	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	5	3	4	5	4	1	5	4
20	5	2	5	4	3	1	1	4	4	4	5	5	2	4	3	2	1	1	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1
22	4	2	5	4	3	4	2	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	5	4	1
23	2	5	1	1	5	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5

24	5	2	3	5	2	5	4	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5
25	4	5	1	3	4	4	5	5	1	2	4	5	2	1	2	5	5	5	4	5	1	2
26	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
27	5	5	4	5	3	5	4	5	5	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1
28	2	4	2	5	2	5	1	5	1	5	4	2	1	1	5	5	5	5	2	2	1	5
29	4	4	2	2	1	1	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5
30	2	2	4	2	5	2	5	1	2	1	4	5	3	2	1	1	1	4	2	4	2	1
31	4	1	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4
32	4	1	4	2	1	2	5	1	5	4	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	4
33	4	5	4	3	2	4	2	4	5	3	2	5	1	3	1	3	1	5	4	1	5	3
34	5	2	3	1	4	2	4	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4
35	5	4	5	2	3	4	2	4	1	4	5	5	2	4	3	2	1	1	5	5	1	4
36	4	1	4	2	4	2	4	1	4	1	3	4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	1
37	4	4	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	2	2	5	2	2	2	4	5	4	1
38	5	1	1	4	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	4	5	5
40	1	5	2	2	4	1	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	2	5	4	2	5	5
41	4	4	1	3	5	3	3	2	4	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	5	4	3
42	5	5	1	5	3	1	4	5	1	1	2	4	2	2	1	5	1	5	5	1	1	1
43	1	2	3	5	4	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	5
44	2	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1
45	3	4	2	2	1	1	2	1	1	1	4	5	2	2	5	2	2	2	3	3	1	1
46	2	4	3	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	1	5	2	1	1	2	2	2	4
47	4	1	5	4	1	1	1	1	4	1	5	5	2	2	5	2	2	2	4	4	4	1
48	1	1	1	4	1	1	1	4	2	1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	1
49	4	1	5	2	3	3	2	4	2	4	1	4	2	2	5	5	2	2	3	2	2	4
50	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	2	2	1	2	1	2	5	5	5	4
51	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	5	2	2	2	5	4	5	1

52	4	1	2	1	4	1	5	1	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5
53	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	5	2	5	2	2	5	5	3	1	4	1
54	4	2	1	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4
55	2	2	1	5	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	2	1	4	5
56	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	4	5	5	1	1	1	5	5	4	5	1
57	2	4	2	5	2	3	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	5	2	4	2	5
58	4	2	2	2	5	5	2	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	3	5	5	5
59	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	3	1	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4
60	4	1	5	2	1	5	5	5	2	4	5	5	5	2	2	5	2	2	4	4	2	4
61	2	5	2	4	1	2	3	2	1	4	5	5	5	2	2	5	2	2	2	5	1	4
62	5	4	3	1	4	5	2	4	2	1	2	5	2	1	1	1	2	2	5	2	2	1
63	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	5	5	2	2	5	2	2	2	3	1	2
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	5	2	4	1
65	4	2	4	4	4	2	1	1	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	5	4	4
66	5	2	3	4	5	2	2	4	2	5	4	4	1	2	2	2	2	2	5	1	2	5
67	4	5	1	3	4	4	5	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	4	1	1	2
68	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5
69	4	5	2	1	1	1	4	1	4	1	5	5	5	3	5	5	2	5	4	4	4	1
70	2	2	1	5	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1	4	5
71	2	2	3	2	5	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	5	2	1
72	4	1	5	4	1	1	1	4	1	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	1	4
73	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
74	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
75	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
77	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3
78	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3
79	1	3	1	3	1	2	5	5	2	4	3	2	2	5	2	1	1	4	3	1	2	4

80	4	2	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2
81	5	4	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2
82	2	3	3	2	3	1	1	5	2	3	1	1	3	1	5	2	1	2	1	1	2	3
83	1	4	3	4	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1
84	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	4	1
85	3	1	4	1	2	2	3	4	1	2	4	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
86	3	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3	2	1
87	1	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	4
88	4	1	2	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2
89	1	3	4	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	5	5	2	4	1	2	1	2	1
90	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
91	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	4	3	1	1
92	2	1	3	5	1	1	2	2	1	5	1	1	4	1	2	3	1	5	1	1	1	5
93	1	3	1	1	2	1	3	4	2	1	2	1	1	3	1	5	2	3	1	5	2	1
94	1	4	4	1	2	1	1	2	5	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	5	1
95	4	1	3	2	5	2	1	5	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3
96	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1
97	4	1	3	4	2	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	4	4
98	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	3
99	1	4	5	4	1	1	3	1	5	1	2	5	3	1	1	1	1	4	1	1	5	1
100	2	3	1	1	3	1	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
101	5	2	2	5	1	2	1	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	5	3	5
102	1	1	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	2	5	1	1	1
103	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1
104	1	2	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	5
105	5	1	4	4	1	4	1	2	5	2	3	2	2	1	3	1	2	5	1	1	5	2
106	3	4	2	3	1	1	1	4	2	3	2	1	1	1	1	2	1	5	4	1	2	3
107	1	2	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1

108	4	5	2	4	4	3	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
109	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1
110	5	4	1	5	4	1	5	4	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	
111	1	3	1	2	1	4	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2
112	3	4	5	3	4	5	3	1	5	1	4	5	1	2	2	1	1	1	1	1	5	1
113	5	3	4	2	3	1	2	5	2	2	2	1	1	3	1	1	1	5	2	3	2	2
114	2	1	3	5	1	3	2	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	5
115	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
116	1	4	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	1	5	1	1	1	1
117	4	1	3	2	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	5	1	1
118	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1
119	1	1	1	5	5	1	3	3	2	5	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	5
120	1	5	4	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1
121	3	1	1	1	4	3	3	1	1	3	1	3	3	4	5	3	1	2	1	1	1	3
122	1	3	2	2	5	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	4	5	1	2	1	1	1
123	4	2	2	1	1	2	1	5	2	3	1	1	1	1	2	5	4	3	1	1	2	3
124	1	4	1	1	2	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
125	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	2	3
126	5	1	1	4	1	1	2	2	1	2	4	1	5	2	1	1	1	2	2	1	1	2
127	1	3	1	1	1	5	1	3	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5
128	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
129	5	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	3	1
130	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1
131	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1
132	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
133	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
134	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
135	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

136	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
137	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
138	5	3	1	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
139	3	1	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
140	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
141	2	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
142	3	4	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	5	3	1	2	2
143	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1
144	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	5	1	1	1	4	1	3	2	1
145	3	4	2	1	3	3	5	1	1	5	1	1	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
146	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1
147	5	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	5	2	2	1	3	1	2
148	3	1	2	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	1
149	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1
150	2	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	5	1
151	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	2
152	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
153	1	4	1	5	1	1	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4
154	5	2	3	3	4	4	1	2	1	1	3	1	3	1	1	5	4	5	1	4	1	1
155	1	1	1	2	4	5	1	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
156	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
157	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
158	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
159	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1
160	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1
161	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
162	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
163	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1

164	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
165	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
166	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
167	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
168	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
169	3	4	1	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
170	1	1	1	4	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
171	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
172	3	4	1	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	2
173	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2
174	5	1	1	4	1	4	4	2	4	5	1	3	4	5	2	1	1	2	4	3	4	5
175	3	1	2	1	4	3	5	1	1	5	1	4	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
176	1	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
177	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
178	3	4	2	1	1	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
179	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1
180	1	1	1	1	1	1	4	1	5	3	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	5	3
181	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2
182	1	1	3	4	3	2	4	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1
183	1	4	1	5	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2
184	5	2	3	3	4	2	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
185	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	5	1	3	1	2	1
186	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
187	1	1	4	1	1	3	2	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
188	1	1	5	1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1
189	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	5	1
190	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	2	1	1	1	1
191	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1

192	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
193	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
194	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
195	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
197	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
198	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
199	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
200	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
201	5	3	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
202	3	2	2	1	2	3	5	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	5	3	1	2	2
203	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
204	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	5	2	1	1	4	4	3	1	1
205	3	2	2	1	4	3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	1	5
206	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2	1	4	1	2	4	1	1
207	5	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	5	2	2	1	3	3	1
208	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	1	2	4	1	1
209	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2	1
210	1	3	2	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	5	1
211	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1
212	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1
213	1	4	1	5	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4
214	5	2	3	3	4	4	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
215	1	1	1	2	4	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
216	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
217	1	1	4	1	1	3	3	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
218	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
219	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1

220	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	1	1	1
221	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
222	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
223	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
224	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	2	5	3	2	1	1
225	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
226	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
227	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
228	5	3	4	4	1	3	3	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
229	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
230	1	1	2	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
231	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
232	3	4	2	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	5	3	1	2	2
233	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
234	5	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1	1	4	5	2	1	1	1	1	3	1	5
235	3	4	2	1	1	3	5	1	1	5	1	1	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
236	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2	1	4	1	2	4	1	1
237	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2
238	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1
239	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	4	1	2	1
240	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	1	1
241	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2
242	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	5	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1
244	5	1	3	1	1	1	3	2	5	1	1	1	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
245	1	1	1	2	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	2	1
246	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
247	1	1	4	1	1	3	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

248	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
249	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	1	1	1	5	1
250	1	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	1	1	1
251	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
252	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1
253	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1
254	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	1	1	1	1
255	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	5	1	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
257	2	1	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
258	1	3	1	1	1	3	1	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
259	3	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	5	1	1	2	1
260	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
261	5	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
262	3	4	1	1	2	1	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	2
263	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2
264	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	5	2	1	1	4	4	3	3	1
265	1	1	2	1	1	3	5	1	1	5	1	3	1	2	1	1	3	5	5	3	1	5
266	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
267	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
268	3	4	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
269	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2	1
270	4	1	1	4	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	5	3
271	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	1	2	1	2
272	1	1	3	1	3	2	4	3	1	1	1	2	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
273	1	4	1	5	2	3	3	4	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2
274	5	1	1	3	1	1	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
275	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1

276	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
277	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
278	1	1	5	1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
279	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1
280	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1
281	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
282	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
283	1	3	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
284	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
285	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
286	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
287	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
288	5	3	1	1	1	3	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	5	
289	3	1	2	2	1	3	5	1	2	2	1	4	1	1	1	3	2	5	1	1	2	2
290	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	
291	5	3	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
292	3	4	2	1	1	3	5	1	2	1	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	1
293	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
294	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	3	1	5	2	1	1	4	4	3	1	5
295	3	1	2	1	1	3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	3	5	5	3	1	5	
296	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
297	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
298	3	1	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
299	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	4	1	2	1
300	1	3	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	1	1	2	5	1	1	5	3
301	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	1	2	1	2
302	1	1	3	4	3	2	4	3	1	1	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
303	1	4	1	5	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4

304	5	2	3	3	1	1	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
305	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
306	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
307	1	1	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
308	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
309	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1
310	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1
311	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
312	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
313	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
314	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
315	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
316	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
317	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
318	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
319	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
320	1	1	2	4	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
321	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
322	3	4	2	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	2
323	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
324	5	1	1	4	1	4	4	2	4	5	1	3	4	5	2	1	1	4	4	3	4	5
325	3	4	2	1	4	3	5	1	1	5	1	4	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
326	1	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
327	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
328	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
329	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2	1
330	4	3	2	4	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	4	1	2	5	1	1	5	3
331	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3

332	1	3	1	3	1	2	5	5	2	4	3	2	2	5	2	1	1	4	3	1	2	4
333	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2
334	5	2	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2
335	2	3	1	2	3	1	1	5	2	3	1	1	3	1	5	2	1	2	1	1	2	3
336	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1
337	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	1	1
338	3	1	4	1	2	2	3	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
339	3	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3	2	1
340	1	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	4
341	4	1	2	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2
342	1	3	4	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	5	5	2	4	1	2	1	2	1
343	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
344	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	4	3	1	1
345	2	1	3	5	1	1	2	2	1	5	1	1	4	1	2	3	1	5	1	1	1	5
346	1	3	1	1	2	1	3	4	2	1	2	1	1	3	1	5	2	3	1	5	2	1
347	1	4	4	1	2	1	1	2	5	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	5	1
348	4	1	3	2	5	2	1	5	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3
349	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1
350	4	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
351	3	4	5	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	3
352	1	5	5	4	1	1	3	1	5	1	2	5	3	1	1	1	1	4	1	1	5	1
353	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1

Base de datos de la Satisfacción

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
1	5	1	4	4	1	4	1	2	5	2	3	2	2	1	3	1	2	5	1	1	5	2
2	3	4	2	3	1	1	1	4	2	3	2	1	1	1	1	2	1	5	4	1	2	3
3	1	2	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1
4	4	5	2	4	4	3	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
5	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1
6	5	4	1	5	4	1	5	4	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1
7	1	3	1	2	1	4	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2
8	3	4	5	3	2	5	3	1	5	1	4	5	1	2	2	1	1	1	1	1	5	1
9	5	3	4	2	3	1	2	5	2	2	2	1	1	3	1	1	1	5	2	3	2	2
10	2	1	3	5	1	3	2	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	5
11	5	2	2	5	2	1	4	5	1	1	2	4	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1
12	2	4	1	3	2	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5
13	3	4	2	2	1	1	2	1	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5
14	2	2	3	4	1	2	2	4	2	1	2	3	3	2	1	4	1	4	2	2	2	1
15	4	1	5	4	1	1	1	3	4	4	5	1	4	4	4	3	1	3	4	2	4	4
16	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	1	2	5	4
17	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2
18	5	4	3	1	4	4	4	1	3	4	4	2	1	4	3	4	4	4	5	4	3	4
19	4	1	1	3	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	5	3	4	5	4	1	5	4
20	5	2	5	4	3	1	1	4	4	4	5	5	2	4	3	2	1	1	5	5	4	4
21	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1
22	4	2	5	4	3	4	2	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	5	4	1
23	2	5	1	1	5	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
24	5	2	3	5	2	5	4	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5
25	4	5	1	3	4	4	5	5	1	2	4	5	2	1	2	5	5	5	4	5	1	2

26	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
27	5	5	4	5	3	5	4	5	5	1	2	1	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1
28	2	4	2	5	2	5	1	5	1	5	4	2	1	1	5	5	5	2	2	1	5	
29	4	4	2	2	1	1	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5
30	2	2	4	2	5	2	5	1	2	1	4	5	3	2	1	1	1	4	2	4	2	1
31	4	1	5	4	4	5	5	4	5	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4
32	4	1	4	2	1	2	5	1	5	4	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	5	4
33	4	5	4	3	2	4	2	4	5	3	2	5	1	3	1	3	1	5	4	1	5	3
34	5	2	3	1	4	2	4	3	3	4	5	5	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4
35	5	4	5	2	3	4	2	4	1	4	5	5	2	4	3	2	1	1	5	5	1	4
36	4	1	4	2	4	2	4	1	4	1	3	4	2	4	4	1	4	4	4	5	4	1
37	4	4	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	2	2	5	2	2	2	4	5	4	1
38	5	1	1	4	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	4	5	5
40	1	5	2	2	4	1	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	2	5	4	2	5	5
41	4	4	1	3	5	3	3	2	4	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	5	4	3
42	5	5	1	5	3	1	4	5	1	1	2	4	2	2	1	5	1	5	5	1	1	1
43	1	2	3	5	4	1	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	5
44	2	4	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1
45	3	4	2	2	1	1	2	1	1	1	4	5	2	2	5	2	2	2	3	3	1	1
46	2	4	3	2	4	2	2	1	2	4	1	2	1	1	5	2	1	1	2	2	2	4
47	4	1	5	4	1	1	1	1	4	1	5	5	2	2	5	2	2	2	4	4	4	1
48	1	1	1	4	1	1	1	4	2	1	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	1
49	4	1	5	2	3	3	2	4	2	4	1	4	2	2	5	5	2	2	3	2	2	4
50	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	2	2	1	2	1	2	5	5	5	4
51	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	2	5	2	2	2	5	4	5	1
52	4	1	2	1	4	1	5	1	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5
53	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	4	5	2	5	2	2	5	5	3	1	4	1

54	4	2	1	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4
55	2	2	1	5	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	2	1	4	5
56	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	4	4	5	5	1	1	1	5	5	4	5	1
57	2	4	2	5	2	3	1	5	2	5	1	1	1	2	5	5	5	5	2	4	2	5
58	4	2	2	2	5	5	2	5	5	5	4	5	4	2	3	4	5	4	3	5	5	5
59	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	3	1	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4
60	4	1	5	2	1	5	5	5	2	4	5	5	5	2	2	5	2	2	4	4	2	4
61	2	5	2	4	1	2	3	2	1	4	5	5	5	2	2	5	2	2	2	5	1	4
62	5	4	3	1	4	5	2	4	2	1	2	5	2	1	1	1	2	2	5	2	2	1
63	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	5	5	2	2	5	2	2	2	3	1	2
64	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	5	2	4	1
65	4	2	4	4	4	2	1	1	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	5	4	4
66	5	2	3	4	5	2	2	4	2	5	4	4	1	2	2	2	2	2	5	1	2	5
67	4	5	1	3	4	4	5	5	1	2	1	4	1	2	2	5	2	2	4	1	1	2
68	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5
69	4	5	2	1	1	1	4	1	4	1	5	5	5	3	5	5	2	5	4	4	4	1
70	2	2	1	5	1	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1	4	5
71	2	2	3	2	5	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	5	2	1
72	4	1	5	4	1	1	1	4	1	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	4	1	4
73	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
74	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
75	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
77	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3
78	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1	3
79	1	3	1	3	1	2	5	5	2	4	3	2	2	5	2	1	1	4	3	1	2	4
80	4	2	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2
81	5	4	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2

82	2	3	3	2	3	1	1	5	2	3	1	1	3	1	5	2	1	2	1	1	2	3
83	1	4	3	4	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1
84	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	4	1
85	3	1	4	1	2	2	3	4	1	2	4	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
86	3	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3	2	1
87	1	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	4
88	4	1	2	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2
89	1	3	4	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	5	5	2	4	1	2	1	2	1
90	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
91	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	4	3	1	1
92	2	1	3	5	1	1	2	2	1	5	1	1	4	1	2	3	1	5	1	1	1	5
93	1	3	1	1	2	1	3	4	2	1	2	1	1	3	1	5	2	3	1	5	2	1
94	1	4	4	1	2	1	1	2	5	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	5	1
95	4	1	3	2	5	2	1	5	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3
96	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1
97	4	1	3	4	2	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	4	4
98	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	3
99	1	4	5	4	1	1	3	1	5	1	2	5	3	1	1	1	1	4	1	1	5	1
100	2	3	1	1	3	1	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
101	5	2	2	5	1	2	1	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	5	3	5
102	1	1	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	2	5	1	1	1
103	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1
104	1	2	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	5
105	5	1	4	4	1	4	1	2	5	2	3	2	2	1	3	1	2	5	1	1	5	2
106	3	4	2	3	1	1	1	4	2	3	2	1	1	1	1	2	1	5	4	1	2	3
107	1	2	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1
108	4	5	2	4	4	3	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
109	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	1

110	5	4	1	5	4	1	5	4	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1
111	1	3	1	2	1	4	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	5	1	2
112	3	4	5	3	4	5	3	1	5	1	4	5	1	2	2	1	1	1	1	1	5	1
113	5	3	4	2	3	1	2	5	2	2	2	1	1	3	1	1	1	5	2	3	2	2
114	2	1	3	5	1	3	2	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	5
115	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
116	1	4	1	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	1	5	1	1	1	1
117	4	1	3	2	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	5	1	1
118	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1
119	1	1	1	5	5	1	3	3	2	5	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	5
120	1	5	4	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1
121	3	1	1	1	4	3	3	1	1	3	1	3	3	4	5	3	1	2	1	1	1	3
122	1	3	2	2	5	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	4	5	1	2	1	1	1
123	4	2	2	1	1	2	1	5	2	3	1	1	1	1	2	5	4	3	1	1	2	3
124	1	4	1	1	2	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
125	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	2	3
126	5	1	1	4	1	1	2	2	1	2	4	1	5	2	1	1	1	2	2	1	1	2
127	1	3	1	1	1	5	1	3	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5
128	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
129	5	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	3	1
130	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1
131	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1
132	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
133	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
134	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
135	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
137	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1

138	5	3	1	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
139	3	1	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
140	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
141	2	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
142	3	4	2	1	1	3	5	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	5	3	1	2	2
143	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1
144	2	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	5	1	1	1	4	1	3	2	1
145	3	4	2	1	3	3	5	1	1	5	1	1	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
146	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1
147	5	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	5	2	2	1	3	1	2
148	3	1	2	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	1
149	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1
150	2	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	5	1
151	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	2
152	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
153	1	4	1	5	1	1	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4
154	5	2	3	3	4	4	1	2	1	1	3	1	3	1	1	5	4	5	1	4	1	1
155	1	1	1	2	4	5	1	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
156	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
157	1	1	4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
158	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
159	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1
160	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1
161	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
162	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
163	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
164	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
165	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

166	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
167	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
168	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
169	3	4	1	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
170	1	1	1	4	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
171	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
172	3	4	1	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	2
173	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2
174	5	1	1	4	1	4	4	2	4	5	1	3	4	5	2	1	1	2	4	3	4	5
175	3	1	2	1	4	3	5	1	1	5	1	4	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
176	1	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
177	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
178	3	4	2	1	1	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
179	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1
180	1	1	1	1	1	1	4	1	5	3	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	5	3
181	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2
182	1	1	3	4	3	2	4	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1
183	1	4	1	5	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2
184	5	2	3	3	4	2	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
185	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	5	1	3	1	2	1
186	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
187	1	1	4	1	1	3	2	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1
188	1	1	5	1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1
189	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1	1	5	1
190	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	2	1	1	1	1
191	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
192	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
193	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1

194	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
195	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
197	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1
198	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5	5
199	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2	2
200	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3
201	5	3	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	1
202	3	2	2	1	2	3	5	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	5	3	1	2	2	2
203	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2
204	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	5	2	1	1	4	4	3	1	1	1
205	3	2	2	1	4	3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	3	5	5	3	1	5	5	5
206	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2	1	4	1	2	4	1	1	1
207	5	3	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	5	2	2	1	3	3	1	1
208	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	1	2	4	1	1	1
209	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2	1	1
210	1	3	2	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	5	1	1
211	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1
212	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1
213	1	4	1	5	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4	4
214	5	2	3	3	4	4	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1	1
215	1	1	1	2	4	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1	1
216	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1
217	1	1	4	1	1	3	3	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1
218	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1	1
219	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1	1
220	1	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1
221	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1

222	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
223	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
224	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	2	5	3	2	1	1
225	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
226	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
227	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
228	5	3	4	4	1	3	3	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
229	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	5	1	1	2	2
230	1	1	2	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
231	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1
232	3	4	2	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	5	3	1	2	2
233	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
234	5	1	1	1	1	2	1	2	1	5	1	1	4	5	2	1	1	1	1	3	1	5
235	3	4	2	1	1	3	5	1	1	5	1	1	1	4	1	1	3	5	5	3	1	5
236	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2	1	4	1	2	4	1	1
237	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2
238	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	1	2	1	1	1
239	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	4	1	2	1
240	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	5	1	1	1	1
241	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2
242	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	5	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1
244	5	1	3	1	1	1	3	2	5	1	1	1	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
245	1	1	1	2	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	2	1
246	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
247	1	1	4	1	1	3	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
248	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
249	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	1	1	1	5	1

250	1	1	1	2	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	1	1	1
251	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
252	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1
253	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	1	1	1	1	1	1
254	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	1	1	1	1
255	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	5	1	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
257	2	1	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
258	1	3	1	1	1	3	1	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1	5
259	3	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	5	1	1	2	1
260	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
261	5	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	
262	3	4	1	1	2	1	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	2
263	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2
264	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	5	2	1	1	4	4	3	3	1
265	1	1	2	1	1	3	5	1	1	5	1	3	1	2	1	1	3	5	5	3	1	5
266	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
267	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
268	3	4	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
269	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2	1
270	4	1	1	4	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	2	1	2	5	1	1	5	3
271	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	1	2	1	2
272	1	1	3	1	3	2	4	3	1	1	1	2	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
273	1	4	1	5	2	3	3	4	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2
274	5	1	1	3	1	1	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
275	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1
276	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
277	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1

278	1	1	5	1	5	2	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1	1
279	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5	1
280	1	1	1	4	3	2	4	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1
281	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1
282	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1
283	1	3	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1	1
284	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1	1
285	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
286	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
287	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
288	5	3	1	1	1	3	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	5
289	3	1	2	2	1	3	5	1	2	2	1	4	1	1	1	3	2	5	1	1	2	2
290	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3
291	5	3	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1
292	3	4	2	1	1	3	5	1	2	1	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2	1
293	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2
294	5	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	3	1	5	2	1	1	4	4	3	1	5
295	3	1	2	1	1	3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	5	5	3	1	5
296	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1	1
297	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3	2
298	3	1	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1	1
299	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	4	1	2	1
300	1	3	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	1	1	2	5	1	1	5	3
301	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	4	1	2	1	2
302	1	1	3	4	3	2	4	3	1	1	1	4	2	3	1	4	1	1	1	1	1	1
303	1	4	1	5	2	3	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	4
304	5	2	3	3	1	1	3	2	5	1	3	3	3	1	2	5	4	5	1	4	5	1
305	1	1	1	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	1	4	1	5	1	3	1	2	1

306	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
307	1	1	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1
308	1	1	5	1	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	2	5	1	1	4	2	1
309	5	1	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5	4	5	1	1	5
310	1	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	1	5	2	4	1	1	4	1	1	1
311	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2	1
312	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	5	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2
313	4	3	4	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	3	1	5	2	1	5	1	1
314	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	2	1	2	5	3	2	1
315	2	1	1	1	1	3	1	5	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
316	5	2	1	5	1	3	3	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1
317	2	3	3	1	1	4	1	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	1	1
318	5	3	4	4	1	3	4	2	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	1
319	3	4	2	2	4	3	5	1	2	2	1	4	3	1	1	3	2	5	1	1	2
320	1	1	2	4	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
321	5	3	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2
322	3	4	2	1	4	3	5	1	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	3	1	2
323	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	3	1	1	2	1
324	5	1	1	4	1	4	4	2	4	5	1	3	4	5	2	1	1	4	4	3	4
325	3	4	2	1	4	3	5	1	1	5	1	4	1	4	1	1	3	5	5	3	1
326	1	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	5	1	2	2	1	4	1	2	4	1
327	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	5	2	2	1	3	3
328	3	4	2	1	4	3	5	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	1	2	4	1
329	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	4	3	3	2	2	2	4	1	2
330	4	3	2	4	1	1	1	1	5	3	1	1	1	2	4	1	2	5	1	1	5
331	3	1	1	5	2	1	1	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	3	1
332	1	3	1	3	1	2	5	5	2	4	3	2	2	5	2	1	1	4	3	1	2
333	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1

334	5	2	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2
335	2	3	1	2	3	1	1	5	2	3	1	1	3	1	5	2	1	2	1	1	2	3
336	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1
337	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	1	1	1
338	3	1	4	1	2	2	3	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
339	3	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3	2	1
340	1	3	2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	4
341	4	1	2	1	5	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1	2
342	1	3	4	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	5	5	2	4	1	2	1	2	1
343	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
344	4	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	4	3	1	1
345	2	1	3	5	1	1	2	2	1	5	1	1	4	1	2	3	1	5	1	1	1	5
346	1	3	1	1	2	1	3	4	2	1	2	1	1	3	1	5	2	3	1	5	2	1
347	1	4	4	1	2	1	1	2	5	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	5	1
348	4	1	3	2	5	2	1	5	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3
349	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	1
350	4	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
351	3	4	5	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	2	1	1	1	1	1	3
352	1	5	5	4	1	1	3	1	5	1	2	5	3	1	1	1	1	4	1	1	5	1
353	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
354	5	2	2	5	1	2	1	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	5	3	5
355	1	1	5	1	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	2	5	1	1	1
356	1	1	1	2	1	4	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1
357	1	2	1	5	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	5

ANEXO 06

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018”

"Management by competition and user satisfaction of the National University of Santa, 2018"

2. AUTOR

CONTRERAS VÁSQUEZ Wilfredo Geyner

3. RESUMEN

El objetivo general del presente estudio se centró en determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. El estudio aplicado fue de nivel descriptivo y correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 353 usuarios de la UNS. El recojo de información se realizó a través de un cuestionario de tipo cerrado. Los hallazgos permitieron identificar que el 28% de los usuarios de dicha universidad consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable. El 25% de los usuarios se consideró insatisfechos como usuarios, un 29% permanece indiferente y el 46%.si reconoció sentirse satisfecho, ello también evidencia una regularidad respecto a la variable. Finalmente se comprobó que existe una relación positiva aunque débil ($r=0.1$) significativa ($p<0,05$) entre las variables gestión de competencias y satisfacción.

4. **Palabras clave:** gestión de competencias, seguridad, empatía y la satisfacción.

5. ABSTRACT

The general objective of this study focused on determining the relationship between skills management and user satisfaction at the Universidad Nacional del Santa, 2018. The study applied was descriptive and correlational. The study sample consisted of 353 users of the UNS. The information collection was carried out through a closed type questionnaire. The findings allowed us to identify that 28% of the users of said university considered that the management by competences needs to improve, for 38% it is in process and for the remaining 33% the level is acceptable. 25% of users were considered dissatisfied as users, 29% remain indifferent and 46% .if they acknowledged feeling satisfied, this also shows a regularity regarding the variable. Finally, it was found that there is a positive but weak ($r = 0.1$) significant relationship ($p < 0.05$) between the skills management and satisfaction variables.

6. **Keywords:** skills management, security, empathy and satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea se distingue entre muchas cosas por la compleja y cambiante que los consumidores o usuarios pueden ser respecto a las instituciones que les proveen servicios, su ansiedad de consumo es cada vez más sofisticada, más exigente y cuestionadora, en ese contexto, las variables gestión por competencia y la satisfacción cobran cada vez una mayor importancia

Entre los trabajos previos en los que se sustenta la presente estudio se encuentra el de En México, Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo científico Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, su objetivo general no experimental, de diseño descriptivo, su muestra se conformó de 383 usuarios quienes colaboraron con el llenado de un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 40% de los estudiantes de las casas de estudios superiores estatales están satisfechos o muy próximos a ser satisfechos totalmente, en el caso de las privadas apenas un 33% siente lo mismo. Existe un grado de satisfacción cuya promedio aritmético ascendió a 3,12, dicho valor resulta mayor a la central medición, se obtuvo por tanto un nivel ligero de satisfacción además generó varias áreas de oportunidades para la mejora de dicho indicador (p. 24).

A nivel nacional, Domingo y Fernández (2016) en su artículo científico Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana, cuyo objetivo fue fundamentar en el plano teórico la gestión mediante procesos como un clave elemento para conseguir la consolidación organizacional en las entidades estatales, se trató de un estudio no experimental, de enfoque cualitativo y de diseño descriptivo. Como muestra abordó los métodos teóricos para revelar las relaciones esenciales de la gestión por competencias. Sus conclusiones revelaron que las instituciones tienen necesidades propias de un contexto cambiante, en lo general, desde la administración pública no se labora con una gestión por procesos. Resulta muy complicado pensar en un diseño de ideal estructura y que corra el riesgo de quedar inmutable en el tiempo. Se conoce que los procesos están sometidos permanentemente a correcciones por los servidores públicos o colaboradores. Se cobra cada día más conciencia por cada integrante del sistema además la mejora no es continua en las entidades estatales (p. 30).

Según las teorías relacionadas, Fernández (2015) define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8). Pérez (2012) concibe en principio un proceso como una forma de realizar algo, por tanto se define una gesta de competencias como una creación humana explorando sus posibilidades para diseñar, , documentar, describir eliminar, comparar, alinear, modificar o rediseñar. Exige el máximo compromiso organizacional ya que no puede abandonarse a su suerte. Se trata de una intervención estratégica para cumplir las metas organizacionales (p. 9). La gestión de competencias entraña una serie de aspectos muy complejos, Komka & Daunoravicius (2014, pp. 46 - 50) afirman que de manera organizacional, la gestión de competencias implican una serie de dimensiones pertinentes que posibilitan un mejor análisis, estos son: Manejo de la información, soporte para los estudios, organización financiera.

Según Wellington (2010) se define la satisfacción de los usuarios como una medida fundamental para evaluar la calidad que tiene un determinado servicio. Es cambiante en el tiempo de acuerdo a variables endógenos (gustos) así como factores exógenos (procesos de mejora, aumento de la competencia, etc.). La satisfacción de los usuarios podría afectarse positivamente en la medida que su exploración sea más conocida, también es cierto que podría afectarse en forma negativa si los usuarios atraviesan por malas experiencias con repercusiones, en ese caso resultaría perjudicial pues consta que la prestación del servicio no fue la esperada (p.56). Para Kotler (2008) los usuarios son los clientes, en ese sentido, la satisfacción es el nivel al que llega alguna persona tras hacer comparaciones entre el rendimiento que percibió de un servicio con las expectativas que acumuló hasta ese momento. Constituye un indicador que aproxima o aleja a un usuario ante una organización (p 54). Un aporte clásico proviene de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) los mismos que han propuesto una evaluación denominada SERVQUAL, esta se entiende como una aproximación a la satisfacción de los usuarios, se adapta para los diferentes servicios y productos. Sus dimensiones son las siguientes: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

Como objetivo general se consideró: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. En cuanto a objetivos específicos estos fueron: Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. Analizar estadísticamente la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018. La finalidad de esta investigación es profundizar en el estudio de las variables gestión por competencias y satisfacción en una caso concreto, al mismo tiempo conocer si ambas van en paralelo o cada uno tiene un derrotero diferente.

8. MÉTODO

El estudio está enmarcado en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y por su temporalidad transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 353 usuarios de la UNS en el año 2018. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: el primero para medir la gestión por competencias y la satisfacción. Esta técnica consistió en preguntar de forma escrita a cada usuario, con el fin de obtener información necesaria para la investigación (Hernández et al., 2014). Se encuestó a los 353 colaboradores de la unidad de estudio Se determinó la validez de los instrumentos de recolección de datos por medio del criterio de jueces o validación de expertos por parte de tres profesionales especializados en materia de investigación Se aplicó el Alfa de Cronbach para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos de medición. Para el análisis de los datos descriptivos se empleó los estadísticos descriptivos como las tablas de distribución de frecuencias y figuras.

Para la comprobación de la correlación entre las variables de estudio se empleó el Coeficiente de Correlación de Pearson:

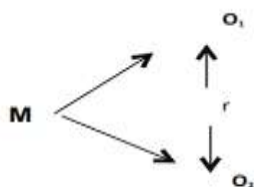


Figura 1. Diseño de investigación

M = Muestra

O₁ = Observación a la variable “gestión por competencias”

O₂ = Observación a la variable “satisfacción”

r = relación

RESULTADOS

Tabla 1:

Niveles de la gestión por competencias

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falta mejorar	99	28,0	28,0	28,0
En proceso	137	38,8	38,8	66,9
Aceptable	117	33,1	33,1	100,0
Total	353	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: El 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable.

Tabla 2:

Niveles de la gestión por competencias según dimensiones

Dimensiones		Calificación			Total
		Falta mejorar	En proceso	Aceptable	
Manejo de información	Recuento	103	145	105	353
	%	29,2%	41,1%	29,7%	100,0%
Soporte para los estudios	Recuento	102	136	115	353
	%	28,9%	38,5%	32,6%	100,0%
Organización financiera	Recuento	104	139	110	353
	%	29,5%	39,4%	31,2%	100,0%

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: En la dimensión Manejo de información el 29% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 41% está en proceso y para el 30% restante el nivel es aceptable. En la dimensión Soporte para los estudios el 29% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 32% restante el nivel es aceptable. En la dimensión Organización financiera el 30% consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 39% está en proceso y para el 31% restante el nivel es aceptable.

Tabla 3:*Niveles de la Satisfacción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	89	25,2	25,2	25,2
Indeciso	103	29,2	29,2	54,4
Satisfecho	161	45,6	45,6	100,0
Total	353	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: El 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46% si reconoció sentirse satisfecho.

Tabla 4:*Niveles de la Satisfacción según dimensiones*

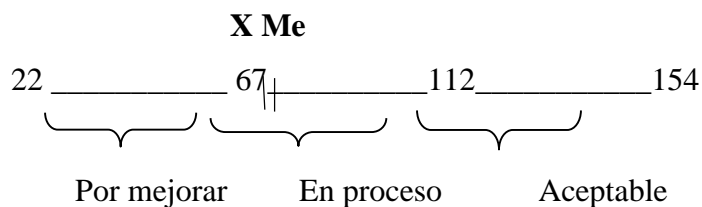
Dimensiones		Calificación			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Fiabilidad	Recuento	108	101	144	353
	%	30,6%	28,6%	40,8%	100,0%
Capacidad de respuesta	Recuento	99	122	132	353
	%	28,0%	34,6%	37,4%	100,0%
Seguridad	Recuento	110	124	119	353
	%	31,2%	35,1%	33,7%	100,0%
Empatía	Recuento	92	114	147	353
	%	26,1%	32,3%	41,6%	100,0%
Tangibles	Recuento	110	95	148	353
	%	31,2%	26,9%	41,9%	100,0%

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: En la dimensión Fiabilidad el 31% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se sintió insatisfecho de los servicios en UNS, un 29% estuvo indeciso y el 40% se sintió satisfecho. En la dimensión Capacidad de respuesta el 28% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 37% se sintió satisfecho. En la dimensión Seguridad el 31% se sintió insatisfecho, el 35% estuvo indeciso y el 34% se sintió satisfecho, En la dimensión Empatía el 26% se sintió insatisfecho, el 32% estuvo indeciso

y el 42% se sintió satisfecho. En la dimensión Tangibles el 31% se sintió insatisfecho, el 27% estuvo indeciso y el 42% se sintió satisfecho.

Tabla 05: Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Gestión por competencias

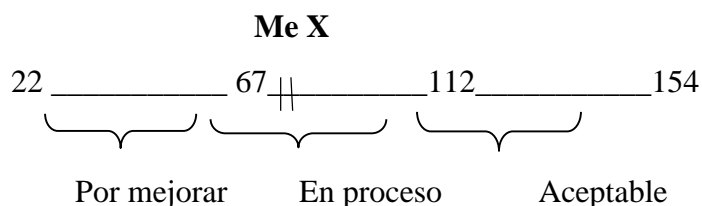


N	Válido	353
	Perdidos	0
Media (X)		70,15
Mediana (Me)		70,00
Moda		70
Desviación estándar		16,832
Mínimo		23
Máximo		117
Percentiles	50	70,00
	75	81,00

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: De las puntuaciones de la variable gestión por competencias se obtuvo un valor promedio de 70.15 la mitad de los puntajes se encuentra por debajo de 70 y la otra mitad por encima de ella, el valor más constante es 70, los puntajes tienen una dispersión respecto a la media de 16,832. En cuanto a las medidas de localización hasta el percentil 50 o segundo cuartil el valor ascendió a 70 y hasta el percentil 75 el valor ascendió a 81.

Tabla 06: Medidas de tendencia central, dispersión y localización respecto a la variable Satisfacción



N	Válido	367
	Perdidos	0
Media (X)		80,89
Mediana (Me)		77,00
Moda		75
Desviación estándar		20,836
Mínimo		37
Máximo		121
Percentiles	50	77,00
	75	97,00

Fuente: Usuarios de la Universidad Nacional del Santa

Interpretación: De las puntuaciones de la variable satisfacción se obtuvo un valor promedio de 80.8 la mitad de los puntajes se encuentra por debajo de 77 y la otra mitad por encima de ella, el valor más constante es 75, los puntajes tienen una dispersión respecto a la media de 20,836 En cuanto a las medidas de localización hasta el percentil 50 o segundo cuartil el valor ascendió a 77 y hasta el percentil 75 el valor ascendió a 97.

9. DISCUSIÓN

Según el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

La prueba de hipótesis estableció finalmente que existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa”, existe relación aunque es baja, dicha tendencia es muy parecida a lo que obtuvo Nieto (2015) en su tesis de posgrado Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015, cuyo objetivo fue analizar la correlación entre ambas variables, estudio no experimental y correlacional como diseño, la muestra se conformó por 457 clientes quienes desarrollaron un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 73% de clientes reconoció una atención correcta en tanto factor de competitividad. La variable la calidad en el servicio y la variable atención a clientes como factor de competitividad guardan una relación aunque baja según

la prueba de hipótesis (0,102) (p. 66). Por tanto, en la medida en que una variable cambie o se altere, también ocurrirá algo similar con la otra variable.

Según el objetivo específico: Identificar los niveles de la gestión por competencias del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018

En la tabla 01, el 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable, la explicación radica en la complejidad de los competencias que involucran muchas cosas, como lo menciona Mainardes, Alves y Raposo (2014) en su artículo científico El proceso de cambio en la gestión universitaria: desde la “Torre de marfil” al emprendimiento, su objetivo fue analizar retrospectivamente las transformaciones experimentadas por la gestión de las universidades, estudio no experimental y de diseño descriptivo, siguió el enfoque cualitativo, su muestra se basó en los tipos de universidades. Sus conclusiones revelaron que una universidad resulta una organización con inherente complejidad aunque posible de comprender. Tras el análisis de los tradicionales modelos de gestión universitaria es preciso enfatizar en la necesidad de adquirir enfoques, una alternativa lo constituye la universidad de tipo empresarial, es una propuesta ideal para organizar las universidades en todas partes (p. 139). Teóricamente existe una regular consideración al aporte de Fernández (2015) quien define una gestión de competencias como el soporte funcional y operativo para las organizaciones enfocado en el cambio aunque sea uno pequeño hasta los cambios mayores que signifiquen optimización, su aplicación es integral con todas las fortalezas al alcance. Consiste en una práctica orientada hacia la calidad ya que incorpora procedimientos de mejora continua (p. 8).

Según el objetivo específico: Identificar los niveles de la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

En la tabla 03, el 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46%. si reconoció sentirse satisfecho, dicho estudio es muy similar a lo hallado por , Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en su artículo científico Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior

del Valle de Toluca, su objetivo general no experimental, de diseño descriptivo, su muestra se conformó de 383 usuarios quienes colaboraron con el llenado de un cuestionario. Sus conclusiones revelaron que un 40% de los estudiantes de las casas de estudios superiores estatales están satisfechos o muy próximos a ser satisfechos totalmente, en el caso de las privadas apenas un 33% siente lo mismo. Existe un grado de satisfacción cuya promedio aritmético ascendió a 3,12, dicho valor resulta mayor a la central medición, se obtuvo por tanto un nivel ligero de satisfacción además generó varias áreas de oportunidades para la mejora de dicho indicador (p. 24). Es necesario fortalecer el estado anímico a partir de los aportes teóricos de La satisfacción es factible de medirse, Rey (2000) señala que los especialistas en el estudio de las organizaciones poseen instrumentos y métricas precisas ya que la experiencia acumulada es muy rica. La satisfacción constituye un aspecto subjetivo que no puede verse a la vista, requiere por tanto explorarse en un lapso de tiempo de manera metódica, en ocasiones hasta el propio personal puede darse cuenta de lo satisfechos o insatisfechos que están los usuarios. La medición puede ser pertinente si se accede abordando a los usuarios a través de preguntas directamente con limitadas alternativas. Para muchas entidades conocer la satisfacción de sus usuarios es imperativo, en ese sentido, establecen sus cálculos para obtener tales percepciones, no cabe sustituir o suponer tal grado de satisfacción desde los prejuicios pues ello ya es ligero, irresponsable y falta a todo respeto hacia el público. Es cierto que las expectativas así como las necesidades varían en el tiempo, por ende las mediciones se proyectan en el tiempo, no puede reducirse a una sola. Las mediciones más contantes aportan más datos, es positivo considerar que si las realidades cambian o se transforman en el tiempo se debe en gran medida a motivaciones ajenas pero concretas (p. 140).

Según el objetivo específico: Analizar estadísticamente la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018.

Estadísticamente se obtuvo 0.1, la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación, "Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018", cabe precisar que la relación existe aunque es muy débil, de acuerdo a la investigación de Nieto (2015) en su tesis de posgrado Calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Filial Chimbote – 2015, obtuvo una correlación de 0, 102 lo que

establece una Correlación positiva aunque muy débil, por tanto se da por aceptada la hipótesis central, es decir, que existe una relación entre la calidad en el servicio y atención al cliente como factor de competitividad en la empresa Procesos de Medios de Pago S.A Filial Chimbote – 2015, es pertinente la comparación de ambos estudios ya que las variables del estudio citado guardan una semejanza con el estudio actual,; la calidad en el servicio guarda correlato con la satisfacción y la variable atención al cliente guarda correlato con la gestión por competencias.

10. CONCLUSIONES

Existe relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, por tanto, en la medida en que una variable cambie o se altere, también ocurrirá algo similar con la otra variable.

El 28% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa consideró que la gestión por competencias falta mejorar, para un 38% está en proceso y para el 33% restante el nivel es aceptable, ello evidencia una regularidad respecto a la variable.

El 25% de los usuarios de la Universidad Nacional del Santa se consideró insatisfechos como usuarios de dicha institución, un 29% permanece indiferente y el 46%.si reconoció sentirse satisfecho, ello también evidencia una regularidad respecto a la variable.

Estadísticamente la prueba “r” de Pearson permitió obtener un valor de prueba de 0.1, la toma de decisiones se orientó a aceptar la hipótesis de investigación dado que existe relación aunque débil entre las variables según los parámetros de dicha prueba.

11. REFERENCIAS

- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social. Lima. Fondo editorial Cultura Peruana.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia. Editorial Pearson Educación.

- Blašková, M. Blaško, R. y Kucharčíková, A. (2014). Competences and Competence Model of University Teachers. Vol. 159, núm. 12, July – september, 2014, pp. 457 – 467, University of Žilina, Praga, República Checa. Recovered from <https://core.ac.uk/download/pdf/82565710.pdf>
- Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ª ed.). México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A.
- Cieza, J. Castillo, B. Garay, F. y Poma, J. (2018). Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana. Revista Médica Heredia Vol. 29, núm. 1, junio – agosto, 2018, pp. 22 – 28, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v29n1/a05v29n1.pdf>
- Domingo, J. y Fernández, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Vol. 19, núm. 1, Abril – Mayo, pp. 25 – 30, 2016, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Fernández, W. (2015). Módulo de estudios Diplomado en Administración de Calidad en la Gestión Pública & Escuela Nacional de Gestión Pública Lima. ENEG.
- Ferrell, O. y Hartline, M. (2006). Estrategia de marketing. (3ª ed.) México. Editores Cengage Learning.
- Flores, P. (2018). Responsabilidad social de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote y la satisfacción de la población de Nuevo Chimbote, 2017. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Gestión (2019). Sunedu: Todas las universidades concluirán proceso de licenciamiento o su denegatoria hasta diciembre. Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/sunedu-universidades-concluiran-proceso-licenciamiento-denegatoria-diciembre-269585>
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México. Mc Graw Hill.
- Herrera, P. Alvarado, P. Coronel, E. y Espinoza, J. (2016). Consideraciones y estrategias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en el marco del Licenciamiento y la Acreditación de la Educación Superior Universitaria en el Perú. Vol. 6, núm. 2, marzo – mayo, 2016, pp. 181 – 192, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/438>

- Koepsell, D. y Ruíz, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. México. CONBIOÉTICA, p. 180.
- Komka, A. & Daunoravicius, J. (2014). *Information System of University: Goals and Problems*. Lithuania. Vilnius Gediminas Technical University, pp. 45 - 51
- Kotler P. (2008). *Dirección del Marketing- Enfoque de dirección, planteamiento analítico, perspectiva multidisciplinaria, aplicaciones universales y cobertura global y equilibrada*. (8ª ed.). México. Editorial LID.
- Lucas, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. España. Escola Tècnica Superior.
- Mainardes, E. Alves, H. y Raposo, M. (2014). The process of change in university management: from the “Ivory Tower” to Entrepreneurialism. *Transylvanian Review Portugal*. Vol. 1, núm. 33, June – September, 2014, pp. 124-149, University of Beira Interior, Covilha, Portugal.
- Manene, L. (2013) Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo. *Actualidad Empresa*. Recuperado de: <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia. Universidad Surcolombiana, p. 217.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ª ed.). México. Pearson.
- Naidoo, R. (2016). Higher education is trapped in a competition fetish. *University World News*. Recovered from <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20160413131355443>
- Pérez, F. Martínez, P. y Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. *Diseño y validación de un instrumento de medida*. Vol. 29, núm. 13, September – October, 2015, pp. 81 – 101, Universidad de Murcia. España.
- Pérez, J. (2012). *Gestión de procesos*. (5ª ed.). España. ESIC Editorial.
- Ramsey, J. y Wesley, M. (2015). Leadership Challenges for the University of the 21st Century, *International Journal of Leadership and Change*. Vol. 3, núm. 1, May – Jun, 2015, pp. 1 – 10, University of Louisville, EEUU, Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/aaa8/4ea26fd46700b8c6011f3ca3ad989fff9681.pdf>
- Ruiz-De-Sabando, A. Forcada, J. y Zorrilla, P. (2016). The marketing orientation as a university management philosophy: a framework to guide its application. Vol. 18,

- núm. 2, setiembre – diciembre, 2016, pp.37-58, Universidad del País Vasco. España.
Recovered from <http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/150576al.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. (2ª ed.). Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Valverde, L. (2017). Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2008). Calidad total en la Gestión de servicios como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid. McGraw- Hill.
- Zeithaml, V, Parasuraman A y Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. España. Editorial Díaz de Santos.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

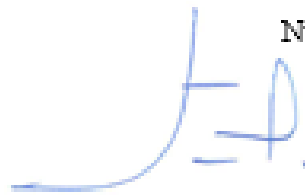
Yo, Wilfredo Geyner Contreras Vásquez, estudiante (x), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 32971287, con el artículo titulado

“Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, 11 de Agosto, 2019



Wilfredo Geyner Contreras Vásquez

DNI N° 32971287

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/apps/carta/es/?u=1082660447&lang=es&o=1155060454&s=1

WILFREDO CONTRERAS VASQUEZ | PRIMERA ENTREGA

Resumen de coincidencias ✕

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

11	1 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	5 %	>
	2 repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %	>
	3 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
	4 revistasinvestigacion.u... <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
	5 www.acribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
	6 Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>

ES 10:58 a.m. 09/08/2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FO6-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ, docente del Programa MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo de la sede/filial CHIMBOTE. Revisor (a) de la tesis titulada:

"Gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018", del (de la) estudiante, **CONTRERAS VASQUEZ WILFREDO GEYNER**, constato que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **11 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Chimbote, 07 agosto 2019.



.....
 Firma

Dr. Víctor Alejandro Sichez Muñoz

DNI: 18091999

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (sólo los datos del que autoriza)

WILFREDO GEYNER CONTRERAS VÁSQUEZ

D.N.I. : 32971287

Domicilio : Urb. Los Olivos Los Alamos, Mg. 86, Lt. 18

Teléfono : Fijo : Móvil : 268421359

E-mail : wileyner23@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

WILFREDO GEYNER CONTRERAS VÁSQUEZ

Título de la tesis:

Gestión por Competencia y la Satisfacción
del Usuario de la Universidad Nacional del Sur
2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

11.03.19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CONTRERAS VASQUEZ, WILFREDO GEYNER

INFORME TITULADO:

Gestión Por Competencias Y La Satisfacción Del Usuario De La Universidad Nacional Del Santa, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto del 2019

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles