

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO



**TITULO: “ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO
DEL COLEGIO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN RELACIONES
INDUSTRIALES Y LICENCIADOS EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEL PERÚ”**

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO

AUTORES

- **BACH. ALVARADO CERRO, ARMANDO RÓMULO.**
- **BACH. ESPINOZA RAMOS, GINA LISSET.**

Callao, 2020
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

La presente Tesis fue Sustentada por el señor bachiller **ALVARADO CERRO ARMANDO RÓMULO** y la señora Bachiller **ESPINOZA RAMOS GINA LISSET** ante el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** conformado por los siguientes Profesores Ordinarios:

Dr. Rodríguez Taranco Oscar Juan	PRESIDENTE
MBA. Porlles Loarte Jose Ángel	SECRETARIO
Dra. Avelino Carhuaricra Carmen Gilda	MIEMBRO
Mg. Rodríguez Vílchez Ricardo	MIEMBRO
Dr. Calderón Cruz Julio César	ASESOR

Tal como está asentado en el Libro N° 01 - Acta N° 029 de fecha 30 de noviembre de 2020, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 319-2017-CU de fecha 21 de noviembre de 2017 y Resolución N°245-2018-CU de fecha 30 de octubre de 2018 de sustentación de tesis.

DEDICATORIA

Armando Alvarado:

Un agradecimiento especial a mi esposa Ruth por su permanente apoyo y amor incondicional, a mis hijos Armando y Almendra, por ser el mejor regalo que Dios me dio y ser mi mayor orgullo.

Gina Espinoza

Dedico esta maestría a Dios, mis padres, mi esposo Christian y mis hijos Thiago y Matthew que siempre han sido la motivación principal para lograr mis sueños.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
RESUMO	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN.....	7
I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.1 Descripción del problema	7
1.2 Formulación del problema.....	9
1.3 Objetivos de la investigación	10
1.4 Justificación	10
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	12
II. MARCO TEORICO	13
2.1 Antecedentes del estudio	13
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.3 Marco conceptual:	27
2.4 Definición de términos básicos.....	29
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	36
3.1 Hipótesis.....	36
3.2 Definición conceptual de variables	36
3.2.1 Operacionalización de variables	37
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	40
4.1. Tipo y diseño de investigación.	40
4.2. Método de investigación.....	44
4.3. Población y muestra.....	44
4.4. Lugar de estudio (Sede Institucional)	46
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	46

4.6. Análisis y procesamiento de datos.	47
V. RESULTADOS.....	66
VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	69
6.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS.....	69
6.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES	69
6.3 RESPONSABILIDAD ETICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS VIGENTES.....	71
VIII. RECOMENDACIONES	73
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
X. ANEXOS:.....	79
Cuestionario de encuesta	80
Fichas de validación del cuestionario de encuesta.....	83
Carta de Consentimiento.....	89
Organigrama del Colegio Profesional de Lic. en Relaciones Industriales y Lic. en Gestión de Recursos Humanos del Perú	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica 1: Matriz DAFO.....	22
Gráfica 2: Pregunta 1.....	50
Gráfica 3: Pregunta 2.....	50
Gráfica 4: Pregunta 3.....	51
Gráfica 5: Pregunta 4.....	52
Gráfica 6: Pregunta 5.....	53
Gráfica 7: Pregunta 6.....	54
Gráfica 8: Pregunta 7.....	55
Gráfica 9: Pregunta 8.....	56
Gráfica 10: Pregunta 9.....	57
Gráfica 11: Pregunta 10.....	58
Gráfica 12: Pregunta 11.....	59
Gráfica 13: Pregunta 12.....	60
Gráfica 14: Pregunta 13.....	61
Gráfica 15: Pregunta 14.....	62
Gráfica 16: Pregunta 15.....	63
Gráfica 17: Pregunta 16.....	64
Gráfica 18: Pregunta 17.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operación de Variables.....	39
Tabla 2 Distribución de la Población	45
Tabla 3 Distribución de la Muestra	45
Tabla 4 Confiabilidad según Alpha de Cronbach	47
Tabla 5 Consolidado de Respuestas	48
Tabla 6 Cuadro de contraste.....	70

RESUMEN

La presente tesis plantea las estrategias de gestión, para mejorar la calidad del servicio del colegio profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú, en un contexto de actualidad.

La investigación realizada se sostiene en fundamentos teóricos y fundamentos metodológicos, en los que parte de la realidad actual y también analiza estadísticamente las necesidades de los miembros de la orden del colegio profesional.

La metodología aplicada fue principalmente descriptiva en base a las encuestas realizadas a los Miembros de la Orden para medir conceptos y definir variables.

Como resultados se identificaron las variables relacionadas Estrategias y mejora de la calidad de instituciones profesionales en base a la asesoría legal, capacitación continua y atención oportuna a sus agremiados.

Las estrategias que se plantean como resultado de la investigación responden a tres aspectos fundamentales para los miembros de la orden: defender sus derechos, otorgar facilidades administrativas y brindar servicios de capacitación constante, inherente al campo de los recursos humanos a todos los miembros de la orden con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de dicho Colegio Profesional.

Se concluye que la hipótesis propuesta es validada con las encuestas realizadas estableciendo estrategias de gestión coherentes para la mejora continua del servicio brindado a los colegiados.

Palabras claves: Estrategia, calidad, servicio, colegio profesional, satisfacción.

RESUMO

Esta tese levanta as estratégias de gestão para melhorar a qualidade do serviço da associação profissional de Graduados em Relações Industriais e Graduados em Gestão de Recursos Humanos do Peru, em um contexto atual.

A pesquisa realizada apoia-se em fundamentos teóricos e fundamentos metodológicos, nos quais parte da realidade atual e também analisa estatisticamente as necessidades dos membros da ordem profissional do colégio.

A metodologia aplicada foi essencialmente descritiva com base nos inquéritos realizados com os Membros da Ordem para medir conceitos e definir variáveis.

Como resultados, foram identificadas as variáveis relacionadas Estratégias e melhoria da qualidade das instituições profissionais com base na assessoria jurídica, na formação contínua e na atenção atempada aos seus membros.

As estratégias que surgem com a investigação respondem a três aspectos fundamentais para os membros da ordem: a defesa dos seus direitos, a concessão de facilidades administrativas e a prestação de serviços de formação constante, inerentes à área dos recursos humanos, a todos os membros da ordem. com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço prestado pela referida Associação Profissional.

Conclui-se que a hipótese proposta é validada com as pesquisas realizadas, estabelecendo estratégias de gestão coerentes para a melhoria contínua do serviço prestado aos associados.

Palavras-chave: Estratégia, qualidade, serviço, formação profissional, satisfação

INTRODUCCIÓN

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Los colegios profesionales son asociaciones profesionales conformados por grupos de personas pertenecientes a una misma profesión con autonomía propia, sin fines de lucro, de derecho público y de duración indefinida, cuyas funciones son la defensa de los derechos colectivos de sus colegiados, la vigilancia, actualización de conocimientos y la defensa de la calidad de servicios que sus profesionales colegiados (Matamoros et al., 2012).

En nuestro país, existen actualmente 35 Colegios Profesionales sustentados en el Artículo vigésimo de la Constitución Política del Perú y debidamente inscritos en el Consejo Nacional de Decanos de los Colegios Profesionales del Perú (C.D.C.P), institución fundada en el año 1989, creado por Ley N° 28948 y que agrupa a más de un millón seiscientos ochenta mil profesionales.

Uno de los Colegios Profesionales que integra el C.D.C.P es el Colegio de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú, creado por Ley N° 26910, en Diciembre del año 1997, y modificado por Ley N° 29781, que agremia y representa a los Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos, egresados de las diferentes universidades, que hayan obtenido el Título Profesional a nombre de la Nación, otorgada por las universidades del país debidamente inscritas en SUNEDU o revalidado conforme a Ley, si el Título ha sido otorgado por una universidad extranjera.

La misión del CRRII-RRHH es orientar y guiar las relaciones laborales y de recursos humanos en la sociedad y a la vez en la actividad empresarial, orientado a los objetivos de la responsabilidad social. Asimismo, canalizar la actividad profesional de sus miembros en lo referente a su capacitación y permanente perfeccionamiento de una sociedad laboral moderna e innovadora que impacte en el crecimiento y desarrollo del país. En concordancia con el estatuto aprobado e inscrito en la SUNARP y que se encuentra en el portal del colegio.

Por otro lado, la visión de dicha institución es representar a todos sus miembros ante el entorno social, tanto privado como público; normar las conductas, las funciones y actividades profesionales, y consolidar el ejercicio profesional en los diferentes niveles dependiente, liberal o empresarial.

El concepto calidad se determina como el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming, la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”. En la actualidad el proceso para mejorar la calidad del servicio es un factor importante para así lograr la satisfacción y brindar valor agregado en los servicios. (Deming et al., 1988).

Como resultado al cuestionario realizado con especialistas, el cual se encuentra en la página N° 80 de la presente tesis, en sección Anexos, se han detectado falencias tales como: Servicio de Asesoría Legal externa, Servicio de Capacitación Continua y Servicio de Atención oportuna. Por ello, se deben establecer medidas que permitan erradicar estas deficiencias y mejorar los servicios que se les ofrece a sus colegiados.

Por tanto, con el objetivo de cumplir plenamente con sus funciones como institución que representan a todos los miembros del CRRII-RRHH, la calidad de servicio que se les brinda como usuarios es primordial para así mejorar su satisfacción. Por ello, en el presente trabajo de investigación se analiza esta problemática, con el propósito de identificar una estrategia de solución para mejorar la calidad de servicio que brinda dicha institución.

El análisis establecido en el párrafo anterior nos permitirá establecer la formulación del problema general y los problemas específicos en cuanto a las necesidades y recursos que se disponen para mejorar la calidad.

De no adoptarse las medidas que permitan la mejora continua, en cuanto a los colegiados, se estaría dejando un espacio para un deterioro en el vínculo que se debe mantener entre los colegiados y la institución por culpa de una deficiente gestión.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles deben ser las estrategias para mejorar la calidad del servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuáles son las necesidades de los miembros de la orden para mejorar la calidad del servicio?
- b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para mejorar la calidad del servicio?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer las estrategias para mejorar la calidad de los servicios del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Conocer las necesidades que demandan los miembros de la orden.

b) Identificar cuáles son los recursos disponibles para la gestión adecuada del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica:

La presente tesis es una investigación novedosa, por tanto, no se han detectado en la literatura trabajos similares, las cuales permitan establecer una relación en las medidas estratégicas posibles de adoptar y el mejoramiento de la calidad del servicio que se brinda a los colegiados

Para ello se utilizó una encuesta con 16 preguntas para un conjunto de 128 colegiados, que ha permitido obtener información importante para apreciar el nivel del servicio que se ofrece y va a permitir poder establecer medidas optimizando el servicio.

Teóricamente la presente tesis se justifica, por que el personal de toda institución debe ser permanentemente calificado, efectivo y competitivo, en concordancia con las exigencias del mundo globalizado.

Los Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú son profesionales que se desempeñan como gerentes generales, gerentes de área y/o jefes de recursos humanos, docentes, consultores, asesores, en todo tipo de organizaciones públicas y privadas, de bienes y servicios, de la micro, pequeña, mediana, gran empresa y corporaciones empresariales; por tanto, dichos profesionales tienen que estar permanentemente en las mejores condiciones cognitivas, procedimentales y actitudinales para aportar al desarrollo y crecimiento empresarial, institucional y por ende del Perú.

1.4.2 Justificación Social:

El estudio y resultado va a permitir tomar medidas que apuntan optimizar de manera eficiente las estrategias a aplicar, para brindar un mejor servicio al sector empresarial e institucional y por ende a la sociedad peruana y también servir como referente a los demás colegios profesionales en su rol social impulsando diversas mejoras.

1.4.3 Justificación Metodológica:

En la medida que no se ha detectado en la literatura, metodologías para relacionar las referidas variables (Estrategias y mejora de la calidad de instituciones profesionales), en la presente tesis se ha diseñado una metodología para lograr cumplir con el objetivo del estudio.

1.4.4 Justificación Económica:

Se espera que, con la implementación de los resultados de la presente investigación, se aumente el nivel de satisfacción de los colegiados. Con esta perspectiva se motivaría a que los integrantes del CRRII-RRHH propicien una mayor participación en la institución, cumpliendo a su vez con sus aportaciones en concordancia con lo establecido en el estatuto de la organización.

1.4.5 Justificación Legal:

El periodo de la colegiatura es indefinido; sin embargo, aquellos miembros de la orden que sean sancionados por la justicia peruana tendrán el respaldo legal del colegio profesional hasta que se determine lo contrario.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Durante la investigación, tuvimos limitantes relacionadas a tiempo, dinero y conectividad.

En relación al tiempo y dinero, la limitante que tuvimos fue que previo acuerdo telefónico, se pactaron reuniones con los miembros de la orden con el fin de resolver algunas inquietudes e interrogantes respecto de la encuesta realizada. Sin embargo, al presentarnos a la reunión pre citada, nunca nos pudieron atender por motivos de carga laboral en la organización donde actualmente brindan sus servicios profesionales. Luego se pudo concretar una segunda reunión en diferente fecha, hora y de la misma forma, tampoco fuimos atendidos haciéndonos perder demasiado tiempo y dinero.

En relación a la conectividad, se presentaron algunos inconvenientes por parte de los agremiados para la realización de las encuestas desarrolladas.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

Con el propósito de tener una visión sobre investigaciones vinculantes, en la presente tesis, se ha realizado una búsqueda en la literatura a nivel internacional y nacional.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Camaño, G. (2010). *Diseño y Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para un Colegio de Profesionales*. [Tesis de Maestría]. Guayaquil, Ecuador.

En dicho proyecto, se procede a diseñar y desarrollar un sistema de gestión de calidad para un colegio de profesionales, que le permita ser más competitivo, incrementando la satisfacción de sus agremiados o afiliados. El proyecto concluye que implementar el sistema de Gestión de calidad permitirá el aumento de la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece con el fin de complacer y cubrir las expectativas de sus afiliados, brindar confianza a la comunidad y sectores industriales.

Solo a título de referencia en la medida que no se encuentra tesis de maestría similares se hace mención a la siguiente investigación.

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. [Tesis de Titulación]. Babahoyo, Ecuador.

La presente tesis se realiza luego de evidenciar la necesidad de los usuarios del GADM del Cantón Babahoyo, para poder mejorar sus procesos administrativos

con el fin de optimizar su gestión interna. Para esto el investigador direcciona la investigación hacia la búsqueda de la calidad en el servicio administrativo.

En la presente tesis la propuesta del autor mediante un “Modelo de Gestión para mejorar la calidad de servicio de atención a los usuarios del GADM del Cantón Babahoyo” que contiene información de los procedimientos más importantes de la parte administrativa, y de atención a los usuarios en las áreas más representativas.

Solo a título de referencia en la medida que no se encuentra tesis de maestría similares se hace mención a la siguiente investigación.

Reyes, S. (2014). *Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. [Tesis de Titulación]. Guatemala de Asunción, Guatemala.

El presente estudio tuvo como finalidad verificar cómo la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango.

La cual consistió en capacitar al personal de la asociación SHARE, en temas relacionados a calidad del servicio, filosofía empresarial, imagen personal en el puesto de trabajo y difusión de una guía de protocolo, así también la implementación de boletas de opinión de satisfacción del cliente y evaluación de la calidad del servicio y un buzón de sugerencias para que se pueda medir periódicamente el grado de satisfacción de los clientes externos e internos.

Al finalizar la aplicación del experimento, según los resultados obtenidos después de dicho ensayo, se verificó que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente.

Molina, P. (2018) *Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de inbound y outbound*. [Tesis de Maestría], Quito, Ecuador.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer y evaluar el actual sistema de gestión de calidad (SGC) de la unidad de negocios de DHL, conocida como Supply Chain, para identificar si la compañía está aplicando procesos adecuados que la lleven a la calidad en el servicio para sus clientes.

Clastiglioni, S. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. [Tesis de Maestría], Buenos Aires, Argentina.

La presente tesis se encuentra enfocada en lograr una mejora, en este sentido implicaría que las oficinas pudieran diseñar y gestionar sus propios sistemas de indicadores de gestión, para de esta manera responder a la necesidad de transparencia, resultados y calidad en el servicio y en las decisiones.

En conclusión, es posible ofrecer a las oficinas judiciales una herramienta guía que les permita diseñar y gestionar sus sistemas de indicadores y utilizarlos en pos de la mejora de la calidad y que las ayude acelerando sus procesos de decisión entregando productos de calidad a los ciudadanos en un tiempo razonable.

Iglesias, O. (2011). *Procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio en la sucursal 6481 del bandec de jobabo-las tunas*. (Título de Maestría). Las tunas, Cuba.

El análisis conceptual y crítico en torno a la gestión de la calidad evidenció su carácter general en el contexto de las organizaciones y, a la vez, el carácter particular de su proceso inherente de evaluación de acuerdo a las especificidades

de las organizaciones prestadoras de servicios; con lo cual se asegura, desde la teoría, que el proceso de evaluación coadyuve a la mejora en la toma de decisiones en la Sucursal 6481 del BANDEC de Jobabo, Las Tunas.

La conclusión de la presente tesis es estudiar la gestión de la calidad y permitió elaborar, como principal aporte de esta investigación, un procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio, el cual desde su concepción establece el cumplimiento de los ocho principios de la gestión de la calidad y se ajusta a los principios básicos del proceso de evaluación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En la medida que no se encuentra en la literatura nacional trabajos similares como el caso bajo estudio, solo a título referencial se presenta algunos trabajos de tesis de titulación, para demostrar que existe una corriente de interés por este tipo de trabajo.

Solo a título de referencia en la medida que no se encuentra tesis de maestría similares se hace mención a la siguiente investigación

Neira, S. & Villajuan, E. (2014). *Factores que inciden en la satisfacción de los agremiados del colegio corlad junin-2014*. [Tesis de Titulación]. Huancayo, Perú.

El objetivo de la tesis de determinar los factores que influyen en la satisfacción de sus agremiados, para lo cual se trabajó con una muestra representativa de 375 agremiados. La información fue recolectada mediante una encuesta y los resultados obtenidos pusieron en evidencia los factores que inciden en la satisfacción de los agremiados del colegio CORLAD Junín – 2014.

El análisis estadístico de estos resultados nos ayudó a conocer los factores que inciden en la satisfacción de los agremiados del colegio Corlad Junin-2014.

Solo a título de referencia en la medida que no se encuentra tesis de maestría similares se hace mención a la siguiente investigación

Enciso, G. (2019). *Influencia de la organización de eventos académicos en la satisfacción del cliente, en percepción de los agremiados del colegio de abogados de Arequipa*. [Tesis de Titulación]. Arequipa, Perú.

Dicha tesis se realizó con la finalidad de mejorar la organización de eventos académicos que organiza la institución para lograr una excelente calidad de servicio, brindar la mejor experiencia de inicio a fin, y lograr la complacencia de los abogados agremiados de la institución.

El objetivo principal del estudio es determinar la influencia entre la organización de eventos académicos percibida por los miembros de la orden del Colegio de Abogados de Arequipa y la satisfacción del cliente.

Solo a título de referencia en la medida que no se encuentra tesis de maestría similares se hace mención a la siguiente investigación.

Espinoza, N. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de Servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad- Trujillo* [Tesis de Titulación]. Huamachuco, Perú

La presente investigación tiene como propósito sustentar la manera la Gestión administrativa influye en la calidad del Servicio al cliente en el Colegio Químico, en la misma se concluye que influye de manera directa.

Morales, B. (2019). *Relación entre la prestación del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo del centro de salud justicia paz y vida el tambo, 2016*. [Tesis de Maestría]. Huancayo, Perú.

La investigación está orientada a explicar; ¿Cómo se relaciona la prestación del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida - El Tambo - 2016?, para tal efecto se postuló que: la prestación del servicio de salud se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida - El Tambo 2016.

Mejorar la calidad en la prestación del servicio de salud, priorizando la limpieza en consultorios, salas de espera, baños y además implementando talleres de calidad humana para el personal asistencial que contenga temáticas específicas como; Cordialidad, cuidado, esmero, respeto, equidad, escala de valores, criterio y sentido común.

Céspedes, L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad en maestrías de seis universidades nacionales ubicadas en Lima a septiembre 2018. Rúbricas en el proceso de tesis*. (Tesis de Maestría) Lima, Perú.

La presente tesis detalla que si no se moderniza la educación no se moderniza el Estado. La educación, entre otros grandes cambios, pensamos, debe contar con instrumentos de evaluación entre los que se encuentran las rúbricas como parte de la calidad educativa establecida en la Constitución Política del Perú, por lo que existe la política de aseguramiento de la calidad donde lo decisivo es la evaluación que nos dirá dónde estamos y la mejora continua nos indicará las tareas futuras. Para hacer esto es imprescindible la construcción de modelos. Los modelos

son propuestas teóricas que se estructuran con dimensiones, sirven para contrastarlas con la realidad, por ejemplo, de las universidades cuya oferta académica de posgrado en el Perú involucra, según SUNEDU, 293 maestrías y 12,144 estudiantes en las seis universidades en estudio. Esta investigación pertenece al ámbito de la evaluación de maestrías.

Dicha modernización considera tres ejes y cinco pilares. Investigamos el cumplimiento del tercer eje: la articulación institucional, por lo que solicitamos a la SGC-PCM y la Dirección General de Educación Superior lo actuado en relación a las maestrías en universidades públicas. Respondieron que no tenían documentación al respecto.

2.2 Bases Teóricas

En este punto se realiza una visualización de los conceptos y teorías vinculadas a la gestión de la organización y también en lo que se refiere al concepto de estrategia.

2.2.1 El concepto de calidad:

En Deming (1989), podemos encontrar el siguiente concepto de calidad:

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”

Según Juran (1990), la calidad se define de la siguiente manera:

“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1.-La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

2.- *Calidad consiste en libertad después de las deficiencias*”.

Para Ishikawa (1986), la definición de calidad es la siguiente:

“Calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”

De acuerdo a los conceptos vertidos por los especialistas de calidad, los autores de la tesis concuerdan que la calidad es el valor fundamental de toda organización que permite identificar el grado en el cual se brinda un producto o servicio.

2.2.2 Concepto de estrategia

En el libro *The Practice of Management*, Drucker (1954) afirmaba que la estrategia requiere que los gerentes analicen su situación presente y que la cambien si es necesario. Parte de su definición nace de la idea que los gerentes deberían saber qué recursos tenía su empresa y cuáles debería tener.

Para Porter (1980), estrategia es la creación de una posición única y valiosa en el mercado. Diseñar la estrategia de una empresa, es definir cómo la empresa va a diferenciarse del resto de sus competidores, aportando un valor que se perciba como superior por parte de los públicos a los que sirve.

Chandler Jr. (1962) define a la estrategia como la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adición de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas. Para él, la estructura sigue a la estrategia.

2.2.3 Concepto de Planeamiento estratégico

Para entender el concepto se requiere de autores reconocidos en el ámbito de la literatura actual.

El planeamiento estratégico apoya la toma de decisiones en todos los niveles de una institución. Es conveniente que se establezcan determinados requisitos tales como la definición de los responsables a cargo de bienes y servicios. Asimismo, implementar un plan estratégico implica tomar decisiones oportunas y también es importante contar con el apoyo de los ejecutivos para ejecutar los diversos programas a seguir para una correcta gestión. Es relevante contar con un cronograma y un presupuesto, se deben fijar metas y líneas de acción a corto y mediano plazo. Obviamente todo tiene que estar alineado con las estrategias que contribuyan a la obtención del resultado deseado (ILPES, 2005).

Componentes del proceso de planificación estratégica son los siguientes:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Elementos de diagnóstico (DAFO)

Figura 1

Matriz DAFO



Reproducido de Dirección estratégica: *Creando ventajas competitivas* (2003), por Dess y Lumpkin. Ed.Mc. Graw - Hill.

La estrategia es el objetivo de la actividad que realiza la dirección de la empresa, que debe perseguir que su organización funcione de manera eficiente, y la mejor manera de que esto ocurra es que no existan conflictos dentro de la misma.

Con la formulación de la estrategia, la dirección de la empresa define los objetivos que pretende alcanzar. Para ello parte de un análisis de su propia empresa, así como del entorno que la rodea. Con la puesta en práctica del análisis anterior la empresa busca ser competitiva en el mercado y pretende lograr una ventaja competitiva que le permita obtener beneficios superiores a la competencia.

Por esta razón es tan importante la estrategia, dentro de la cual se toman decisiones que tienen las siguientes características:

- Son importantes
- Comprometen recursos significativos

- No son fácilmente reversibles

En el campo de la Dirección Estratégica se consideran unas condiciones claves para el logro del éxito de la estrategia:

a. Objetivos sencillos, coherentes y a largo plazo. Los objetivos marcados han de tener estas características, entendiendo la coherencia como las posibilidades reales de la empresa para conseguirlos. El hecho de que sean a largo plazo lo relacionamos con la difícil vuelta atrás que tienen las decisiones estratégicas que se toman.

b. Conocimiento profundo del entorno competitivo. La empresa debe conocer las reglas del juego a la perfección, lo que le facilitará ventajas competitivas en caso de ser dinámica y saber mover a tiempo sus piezas.

c. Valoración objetiva de los recursos. La empresa, persona u organización cualquiera que aplique estos principios, debe considerar la autocrítica para competir. Ella misma es quien mejor se conoce. Una vez que conoce sus fortalezas y debilidades, tratará de cubrir estas para enaltecer las primeras.

d Implantación efectiva. Una vez que hemos formulado la estrategia con los anteriores conceptos, toca implantarla con éxito para competir en un entorno tan dinámico como el habitual.

2.2.4 Concepto de Calidad de Servicio

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición.

Según Deming (1989) “La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (p.42). Esta mejora continua es importante para mejorar la calidad de los servicios y obviamente enfrentar cambios de acuerdo a las actividades de las instituciones. Se sabe también que las instituciones evolucionan constante y permanentemente y se tiene que estar preparado para dicha evolución. Como sabemos, la calidad cumple importantes requisitos para poder satisfacer las diversas necesidades de los usuarios, por eso es importante informar con absoluta transparencia los servicios que brindan las instituciones. Además, es importante dar un buen trato a las personas para que se fidelicen con la institución.

Existen además algunos factores adicionales importantes como liderazgo, empatía, calidad de servicio, obviamente diseñado a la medida del cliente, lo que se busca es otorgar un excelente y eficiente servicio.

Cabe resaltar que es importante estar en permanente investigación para conocer las preferencias actuales de los usuarios. Por ello, las instituciones nunca deben dejar de investigar con la finalidad de detectar inconvenientes y/o falencias y brindar alternativas de solución en forma oportuna y rápida. Como sabemos, la calidad se ha convertido en una herramienta súper importante y jamás se debe dejar de lado, porque lo óptimo es llegar a la calidad total.

2.2.5 Concepto de Satisfacción al cliente

Según Kotler (1967), la satisfacción del cliente se define por "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas y consta de tres elementos:

a) El Rendimiento Percibido: Este elemento se basa únicamente en la percepción del cliente, puede tener influencias de agentes externos, pero está determinado desde el punto de vista del cliente.

b) Las Expectativas: Estas son determinadas por la misma empresa o institución o por las esperanzas del cliente basadas en experiencias previas. Si las expectativas son demasiado bajas, se corre el riesgo de no atraer a muchas personas; sin embargo, si las expectativas son muy altas, el cliente puede encontrarse decepcionado después de adquirir un producto o servicio.

c) Los Niveles de Satisfacción: Al realizar alguna compra de un producto o adquisición de un servicio, se experimentan tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide exactamente con las expectativas del cliente.

- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.2.6 Clima laboral

Según Irondo (2007), el Clima Laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades permanentes dentro de un ambiente de trabajo. Estas son percibidas, sentidas o experimentadas por los trabajadores de una determinada organización y que influyen sobre su conducta. Este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta una connotación de continuidad.

2.2.7 Colegio Profesional

Los primeros colegios profesionales se formaron en Europa Medieval (entre el S. V y S.XV) y lo hicieron como órganos de expresión de los núcleos profesionales típicos de las universidades de la época. El ejercicio de las diversas profesiones, fundamentalmente la profesión del derecho y de la medicina, que era de alguna forma en modo libre y sin control, cuya situación a veces era inaceptable ante los ojos de la sociedad debido a los problemas que ello suponía y a la relevancia que significaba para la vida cotidiana del ejercicio profesional, surgiendo pues, estas organizaciones como un mecanismo de respuesta ante toda la sociedad de aquel entonces. En consecuencia, pues, los colegios se constituían en corporaciones de carácter profesional integradas por quienes ejercían una profesión liberal y estaban amparadas por el Estado, teniendo entre sus finalidades primordiales: ordenar y supervisar el ejercicio profesional de sus miembros (incluyendo los aspectos deontológicos), además de representarlos exclusivamente y también el de defender sus intereses frente al Poder Público y privado, además de velar por la adecuada labor profesional

marcando pautas de actuación de sus colegiados, defendiendo a la sociedad de los falsos profesionales (intrusismo) y de los profesionales legítimos que abusaban de su condición (Vignolo, 2019). Por tanto, podemos decir que un Colegio Profesional, también se le podría denominar orden profesional, es un organismo que agrupa, en un territorio específico, a un conjunto de personas de una misma actividad profesional y asume responsabilidades respecto a la regulación de la profesión.

Actualmente, en nuestro país, cada colegio profesional está regido por su propia ley de creación, asimismo por sus estatutos, sus reglamentos y código de ética profesional, el cual se encarga de regir el ejercicio profesional de cada uno de los Colegidos (Artículo 76º del Código Civil. 92 (amp, s.f).

2.2.8 Miembro de la Orden

Se le denomina Miembro de la Orden, también suele denominárseles colegiados, a todos los licenciados inscritos en el Colegio Profesional que representa a su profesión. La obligación adquirida al incorporarse a la institución es perpetúa e irrenunciable.

2.3 Marco conceptual:

En cuanto a la calidad se ha hecho mención a los autores Deming y Ducker, quienes han contribuido con la conceptualización y su definición lo que ha permitido generar un conjunto de medidas para incentivar a los miembros de las organizaciones para la mejora continua.

Tal como se ha apreciado en el punto anterior se considera estrategia desde una perspectiva pragmática, Drucker (1990) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Drucker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a) **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- b) **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

- d) **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus requerimientos y características específicas.
- e) **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- f) **Interacción humana:** Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

2.4 Definición de términos básicos

- La calidad

Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

- Estrategia

Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

- Agremiados

Individuo que se encuentra reunido en un grupo conformado por otras personas que ejercen una misma profesión o trabajo.

- **Satisfacción**

Estado emocional de goce, gusto o placer que un individuo experimenta o siente por haber cumplido un objetivo o haber recibido un adecuado producto o servicio.

- **Actitud**

Esquema de valores formados en el individuo a partir de sus experiencias personales y vivencias sociales. Factor clave en la dirección de personas y en el trabajo en equipo.

- **Servicio**

Representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa

- **Aptitud**

Capacidad o habilidad natural o aprendida. Puede ser utilizada como rasgo predictivo de la adecuada realización de una tarea. La mayor parte de las aptitudes se potencian y desarrollan a partir del adiestramiento y ensayo.

- **Capacidad**

Habilidad de una persona para realizar una tarea física o intelectual, o para el ejercicio de una función profesional. Se da por el entrenamiento o la práctica, además de las aptitudes naturales de un individuo.

- **Comunicación**

Intercambio de mensajes o informaciones que constituye una relación recíproca e influencia mutua.

- **Condiciones de trabajo**

Aspectos físicos y psicológicos que configuran, inciden y definen el puesto de trabajo. Son las más criticadas cuando existe descontento. Influyen más sobre la desmotivación que sobre la motivación.

- **Conducta**

Conjunto de reacciones y comportamiento de un individuo.

- **Conocimiento**

La información que una persona tiene de un área particular. Por ejemplo, esto puede diferenciar al profesional que habla varios idiomas de aquellos que no lo hacen, en una reunión.

- **Contribuciones**

Pagos para la cobertura de las prestaciones. Las contribuciones para una determinada prestación pueden provenir del empresario, del empleado, o de ambos.

- **Creatividad**

Capacidad para encontrar soluciones nuevas e ideas originales.

- **Cuotas**

Los ajustes que realiza el empresario en sus decisiones de contratación para garantizar que se contrata a cierto número de personas de determinada clase protegida.

- **Delegar**

Asignar una tarea o responsabilidad con los recursos y criterios necesarios para su realización.

- **Directivo**

Persona encargada de otras y responsable de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de su unidad.

- **Entorno**

Condiciones ambientales que rodean, influyen o modifican los elementos de una organización.

- **Entrevista**

Técnica que consiste en la interacción verbal entre dos o más personas, entrevistadores y entrevistados, cuya finalidad es obtener información por ambas partes.

- **Equidad**

Percepción por parte del trabajador de que existe un equilibrio entre la retribución percibida y el nivel jerárquico, función, puesto de trabajo, antigüedad de forma comparativa entre todos los empleados.

- **Equipo**

Un determinado número de personas con cualidades complementarias que trabajan en pos de objetivos comunes de los que son mutuamente responsables.

- **Flujo de trabajo**

La forma de organizar el trabajo para alcanzar los objetivos de producción o servicios de la organización.

- **Jerarquía**

Orden o grados de autoridad en la empresa.

- **Orientación**

El proceso por el que se informa a los nuevos empleados sobre lo que se espera de ellos en el trabajo, y por el que se les ayuda a superar el estrés de la transición.

- **Productividad**

Relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla en un período de tiempo determinado, midiéndose en términos de eficacia.

- **Estrés laboral**

Tipo de estrés que surge a causa de la presión en el trabajo, sobre todo en puestos de alto rendimiento. Puede causar saturación física y mental y afectar a la salud del trabajador de manera grave.

- **Evaluación del desempeño laboral**

Herramienta para la medición de las capacidades y habilidades de los empleados a la hora de cumplir sus objetivos en la empresa.

- **Recursos Humanos**

Recursos Humanos es un área muy importante dentro de la organización en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella.

- **Retroalimentación**

Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa.

- **Colegio Profesional**

Agrupación de personas con la misma profesión, que tiene por fin defender sus intereses profesionales.

- **Leyes Laborales**

Normas jurídicas que regulan el trabajo por cuenta ajena.

- **Negociación**

Contactos que se establecen entre dos o más personas o entidades para fijar las condiciones de un acuerdo determinado.

- **Organigrama**

Es la representación gráfica de la organización de una empresa o entidad, estableciendo las principales dependencias y relaciones existentes.

- **Perfil de un Puesto**

Características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes, liderazgo del candidato o candidata, etc. El conocimiento del perfil necesario para un puesto facilita el proceso de selección.

- **Trabajador Eventual**

Persona que presta servicio a una determinada empresa temporalmente.

- **Trabajador Temporal**

Persona contratada por un período de tiempo determinado, generalmente para sustituir a alguien o en períodos de exceso de trabajo.

- **Trabajo a Turnos**

Aquél en el que se mantiene ininterrumpida la línea de producción o servicio rotándose los/as trabajadores/as en turnos de ocho horas intensivas.

- **Retribución**

En el ámbito de la economía y empleo hace referencia al salario o sueldo en forma de dinero o especie que percibe una persona por su trabajo. Al igual que para el empleado la retribución implica un ingreso, para los empleadores es un coste.

- **Hito**

Es un acontecimiento muy importante que marca un punto de referencia histórica.

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis General:

Las estrategias a definirse permitirán mejorar la calidad del servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú

Hipótesis específicas:

- a) La determinación de las necesidades de los miembros de la orden permitirá la mejorar la calidad del servicio.
- b) La determinación de los recursos disponibles facilitará la mejora de la calidad del servicio.

3.2 Definición conceptual de variables

- Estrategia:

La estrategia es la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas (Chandler & Andrews, 1962).

Según Halten (1987), la estrategia es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos

claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica.

- **Calidad del Servicio:**

Según Deming (1989), la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Sandhusen (2006), los servicios de calidad son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

La calidad del servicio es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (Fisher & Navarro, 1994).

3.2.1 Operacionalización de variables

Definición de las Variables de la Investigación

X: Dependiente

Y, Z: Independientes

$X = f(y; z)$

VARIABLE X:

X: Estrategias de gestión que se deben aplicar para mejorar la calidad del Servicio a los colegiados y a los que están por colegiarse

VARIABLE Y:

Y: Necesidades para mejorar los requerimientos de los colegiados.

Variable Z:

Z: Recursos disponibles que permitirán aplicar correctamente las estrategias de gestión para mejorar los servicios que ofrece el colegio.

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
X= Estrategias de gestión que se deben aplicar para mejorar la calidad del servicio a los colegiados y a los que están por colegiarse	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación continua - Facilidades Administrativa - Atención oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento al programa de capacitación - Cumplir con los requerimientos solicitados - Cumplir con el tiempo de atención 	Relacionando Y y Z identificados.
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
Y= Necesidades para mejorar los requerimientos de los colegiados.	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría legal externa - Servicio de Capacitación Continua - Servicio de atención oportuna a los miembros 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con la atención oportuna - Cumplir con el programa de capacitación - Cumplir con los horarios de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas vía cuestionario
Z= Recursos disponibles que permitirán aplicar correctamente las estrategias de gestión para mejorar los servicios que ofrece el colegio.	<ul style="list-style-type: none"> - Limitación del personal - Incomodidad del personal - Limitaciones en infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura amplia y moderna - Recursos Humanos - Recursos Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas vía cuestionario

Elaboración propia

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación.

4.1.1 *Tipo de investigación*

El tipo de investigación es descriptivo, puesto que se desea establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto.

Según Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio (2014), la Investigación descriptiva es la medición de las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

De este modo, la línea del pensamiento de Hernández-Sampieri et. al. (2014), permite establecer propuestas adecuadas, ya que en muchas ocasiones este tipo de investigación ni siquiera se pregunta por la causalidad de los fenómenos (es decir, por el "por qué ocurre lo que se observa"). Simplemente, se trata de obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación.

A juicio de los autores de la presente tesis, Armando Rómulo Alvarado Cerro y Gina Lisseth Espinoza Ramos en este tipo de investigación, se podrá contar con elementos de juicio, que de manera científica y con la confiabilidad y validez pertinente de los instrumentos a usarse para levantar la información, permita definir propuestas de estrategias para mejorar la Calidad del Servicio del CRRII-RRHH.

La investigación es tipo transversal, por cuanto comprende una explicación en un momento determinado; así mismo, corresponde a un estudio de tipo no experimental, por cuanto no influye en los componentes de la variable independiente.

4.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo a lo específico Hernández-Sampieri et al. (2014); el diseño de investigación para estudios descriptivo consiste en medir las dimensiones con el único objetivo de describirlas. Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el cual es el dato cuantificable.

Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interese medir con facilidad y eficiencia; es por ello que cuenta con tres características principales:

a) **Confiabilidad:** Según Hernández-Sampieri et al. (2014) detalla que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida a mismo individuo y objeto produce resultados iguales. En la literatura se utiliza ampliamente el indicador Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad.

Para determinar el coeficiente de Alpha de Cronbach, el investigador calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación. El valor de Alpha de Cronbach es el promedio de todos los coeficientes (Cozby, 2005) y su coeficiente es la medida de todas las correlaciones de división por mitades posibles, otro método de cálculo de consistencia interna (Cohen & Swerdlik, 2001).

El resultado de la investigación arroja un valor Alpha de Cronbach, para la muestra establecida, igual a 0.77 que de acuerdo a la experiencia es un indicador confiable sobre la medición del instrumento.

b) Validez de contenido: Según Hernández-Sampieri et Al. (2014), la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para estos casos se recurre a juicio de expertos, quienes certifican que el instrumento comprende los componentes y sus variables como objeto de estudio, de acuerdo a la teoría que define los alcances de cada constructo. En la práctica se ha recurrido a juicio de 3 expertos en la materia cuya evidencia, se encuentra en la página N° 83 de la presente tesis, en sección Anexos. Es importante resaltar que este juicio se ha materializado según formatos proporcionado por la misma unidad de post grado de la Universidad Nacional del Callao (UNAC).

c) Factibilidad: Se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, que son tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

La estrategia, en el proceso del diseño de investigación, consiste en las siguientes actividades:

- a) Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- b) Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- c) Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir cómo se mide cada variable.
- d) Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez ya probada, debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.

e) Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.

f) Indicar cómo se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.

g) Aplicar instrumento de medición.

h) Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto.

Dentro de cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes:

a) La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea.

b) El contenido queda expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir; se concreta, por lo tanto, en una serie de ítems que no son otra cosa que los mismos indicadores que permiten medir las variables, pero que asumen ahora la forma de preguntas, puntos a observar, elementos a registrar, etc.

De este modo, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación: resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados; pero también expresa todo lo que tiene de específicamente empírico nuestro objeto de estudio pues sintetiza, a través de las técnicas de recolección que emplea, el diseño concreto escogido para el trabajo.

4.2. Método de investigación.

El método de investigación que se usa corresponde al método descriptivo, por cuanto se utiliza teoría y conceptos existentes en la literatura general, que permite explicar y entender la problemática bajo estudio.

En segunda instancia se procederá a realizar un diagnóstico del servicio actual del CRRII-RRHH, luego se definirán las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de la investigación, dentro del contexto del día a día identificando mejoras para el beneficio de los miembros de la orden.

4.3. Población y muestra.

4.3.1 Población

En la investigación se considera como población de estudio las áreas administrativas y operativas del Colegio profesional, así como a los miembros de la orden del CRRII-RRHH, sin embargo, se van a utilizar criterios de exclusión para definir la población como base muestral. Solamente para efectos de considerar población viable se considera a los colegiados habilitados.

La población será distribuida como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Distribución de la población

Personal Administrativo del Colegio	3
Past Decanos	3
Past Miembros de las Juntas Directivas	18
Actual Junta Directiva	9
Consejo Regional de Arequipa	9
Miembros de la Orden habilitados	145
TOTAL	187

Elaboración propia

4.3.2 Muestra

De la población de análisis se tomó una muestra, que se calculó con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96 que corresponde a un nivel de confianza del 95%

e = Grafo de error considerado igual a 5%

N = Tamaño de la población

p = Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5

q = Probabilidad de no ocurrencia igual a (1-p) = 0.5

Reemplazamos en la fórmula y tenemos que es valor de n = 128

Aplicando la fórmula antes indicada a la población establecida en 187 personas, se determinó una muestra de 128 personas objeto de aplicación del cuestionario, tal como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3*Distribución de la muestra*

		Ni
Personal Administrativo del Colegio	3	2
Past Decanos	3	2
Past Miembros de las Juntas Directivas	18	12
Actual Junta Directiva	9	6
Consejo Regional de Arequipa	9	6
Miembros de la Orden habilitados	145	99
TOTAL 187	187	128

Elaboración propia

4.4. Lugar de estudio (Sede Institucional)

Av. Arenales 395 - Of. 701, Distrito Cercado de Lima, Departamento de Lima.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

4.5.1 Técnicas. Para la presente tesis se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.

Para validar el instrumento que contiene las preguntas que relacionan las diferentes variables se tomó en cuenta el formato de la unidad de posgrado de la Facultad Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao, para lo cual intervinieron expertos para su respectiva validación.

4.5.2 Instrumentos. El instrumento de evaluación diseñado es un cuestionario que tuvo la aprobación de los especialistas, dicho documento se encuentra adjunto como anexo en la presente tesis. Es importante indicar que la encuesta se llevó a cabo de manera virtual.

Como resultado de la aplicación, en el cuestionario para la investigación se obtiene un resultado de 0.78, tal como se muestra en la tabla 4. Por tanto, se considera que existe consistencia interna entre los diferentes elementos que componen el cuestionario.

Tabla 4

Confiabilidad según Alpha de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,780	,773	16

Elaboración propia

Luego de la aplicación del instrumento de medición se ha obtenido información que es objeto de procesamiento de datos para su respectivo análisis.

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

4.6.1 Procesamiento

- Electrónico: Técnicas estadísticas para manejo de datos mediante el empleo de software tales como: Excel.

Para poder llevar a cabo la encuesta, se informó a los encuestados el objetivo del mismo, la cual se detalla en la tabla 5.

Tabla 5

Consolidado de respuestas de las entrevistas realizadas

Nº	PREGUNTAS	% RESPUESTAS			
		ALTA	MEDIO	BAJA	MUY BAJO
1	1. ¿Qué importancia tiene para usted, la colegiatura profesional actualmente?	57.63%	22.03%	11.86%	8.47%
2	2. ¿Considera usted que el proceso de colegiatura es muy exigente?	18.64%	61.02%	20.34%	0.00%
3	3. ¿Los costos para la obtención de la colegiatura profesional le parece a usted muy elevados?	16.95%	72.88%	10.17%	0.00%
4	4. ¿El campo de acción de los Profesionales Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión Recursos Humanos son muy reducidos?	23.73%	49.15%	16.95%	10.17%
5	5. ¿El perfil profesional de los Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú le parece que es el idóneo?	30.51%	52.54%	11.86%	5.08%
6	6. ¿El servicio que brinda el colegio profesional actualmente, le parece el adecuado?	22.03%	38.98%	25.42%	13.56%
7	7. ¿El horario de atención actual del colegio profesional es el correcto?	25.42%	61.02%	8.47%	5.08%
8	8. ¿Cree usted que el personal administrativo que labora actualmente en el colegio profesional es adecuado?	30.51%	59.32%	8.47%	1.69%
9	9. ¿Considera usted que los servicios que ofrece el colegio profesional responde a sus expectativas?	13.56%	42.37%	28.81%	15.25%
10	10. ¿Cree usted que la sede institucional cuenta con una infraestructura adecuada?	0.00%	30.51%	49.15%	20.34%
11	11. ¿Cree usted que la Junta Directiva Nacional realiza eficientemente su labor?	28.81%	50.85%	13.56%	6.78%
12	12. ¿Sabía usted que el colegio profesional cuenta con una bolsa de trabajo para sus agremiados?	8.47%	27.12%	37.29%	27.12%
13	13. ¿Sabía usted que el colegio profesional brinda respaldo gremial a todos sus miembros?	15.25%	23.73%	33.90%	27.12%
14	14. ¿Sabía usted que en el boletín electrónico mensual que elabora el Colegio Profesional brinda información detallada respecto a las normas legales vigentes?	38.98%	32.20%	20.34%	8.47%
15	15. ¿Cree usted que es correcto que profesionales de otras carreras profesionales ocupen cargos vinculados al área de Recursos Humanos dentro de las organizaciones?	15.25%	13.56%	20.34%	50.85%
16	16. ¿Está usted informado de las capacitaciones libre de costo, que brinda el colegio profesional a sus miembros?	33.90%	28.81%	22.03%	15.25%

Elaboración Propia

4.6.2 Análisis

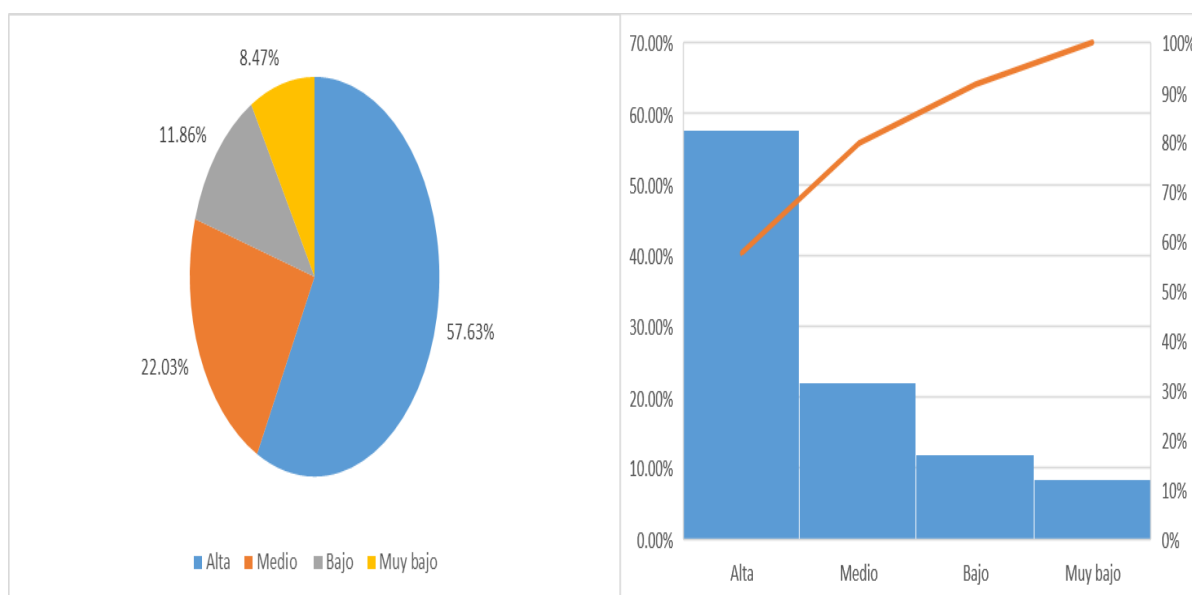
El procesamiento de la información como resultados de la encuesta se realizó empleando Software Excel

- Tabulación: Codificación de datos
- Medición: Escalas de medición, procedimientos de medición, validez y confiabilidad de la medición
- Síntesis: Tablas de frecuencias, gráficas de barras o histogramas, gráfica circular o pastel, gráfica cartesiana.
- La validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma.
- Validez de Contenido: Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir, responde a la pregunta cuán representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar. Esta validez lo tenemos mediante las encuestas validadas por los expertos.
- La confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión del procedimiento de medición.

ENCUESTADOS SEGÚN CADA PREGUNTA

Figura 2

Pregunta 1: ¿Qué Importancia Tiene Para Usted La Colegiatura Profesional Actualmente?

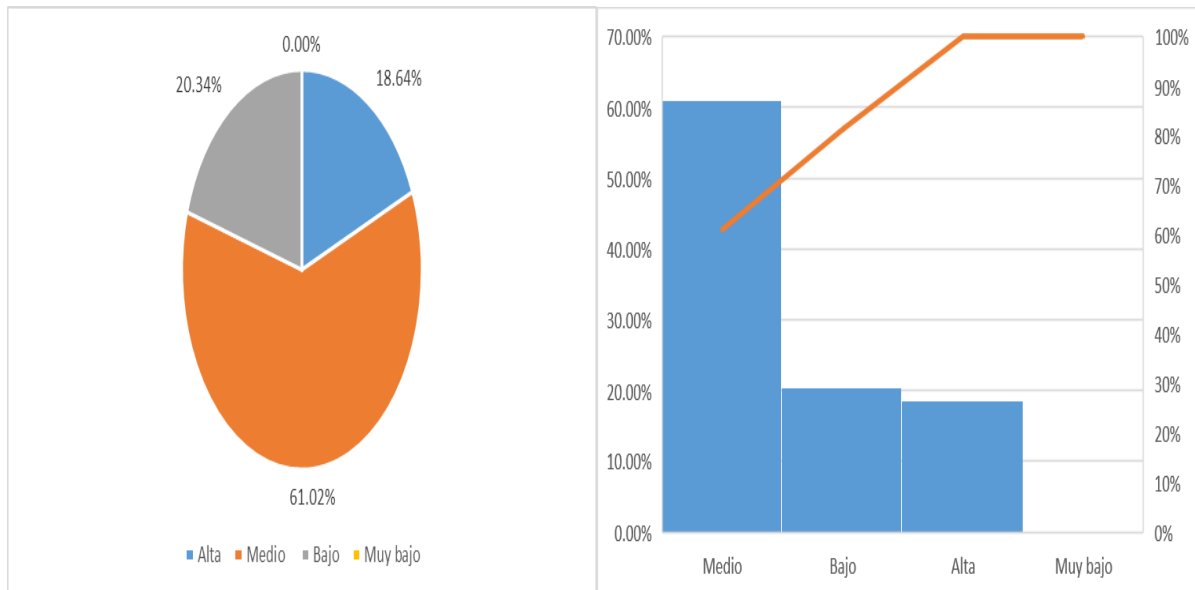


Elaboración propia

Nota: Correspondiente a la muestra encuestada se tiene un nivel de 57.6% de la población que valora la importancia de la colegiatura a nivel profesional, ya que le permite obtener los beneficios que brinda la institución. Adicional, el estar colegiado es un requisito legal para acceder a algunas plazas laborales.

Figura 3

¿Considera Usted Que El Proceso De Colegiatura Es Muy Exigente?

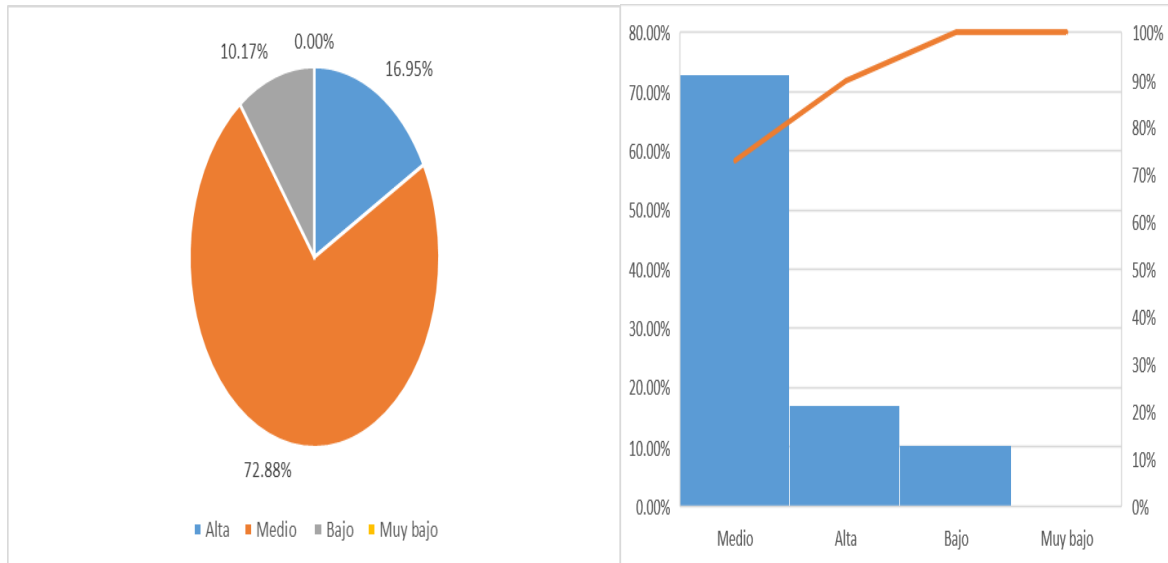


Elaboración propia

Nota: En este gráfico, se observa que el 61% de los agremiados encuestados detalla que el proceso de colegiatura es medianamente exigente, ya que muchas veces los requisitos demandan muchos gastos económicos y factor tiempo.

Figura 4

¿Los Costos Para La Obtención De La Colegiatura Profesional Le Parece A Usted Muy Elevados?

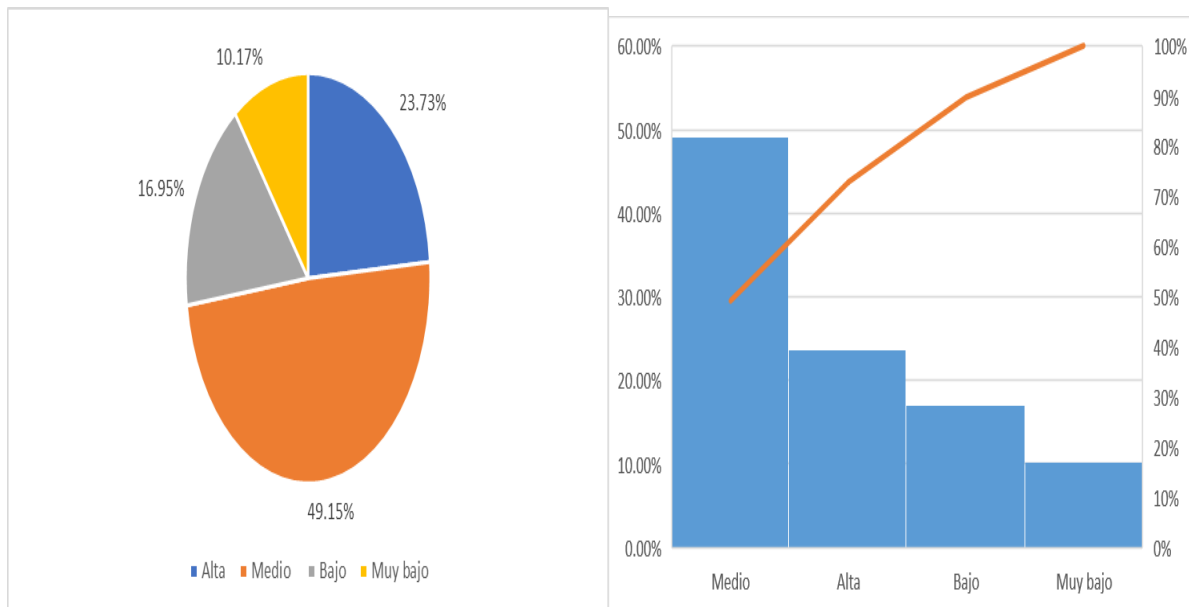


Elaboración propia

Nota: Correspondiente a las personas encuestadas se tiene un nivel de 72.9% de la muestra que detalla que el proceso de colegiatura es medianamente elevado y un 16.9% que detalla que lo son altamente, ya que todos los requisitos demandan una inversión monetaria. Sin embargo, todos los requisitos son indispensables según el estatuto para obtener la colegiatura.

Figura 5

¿El Campo De Acción De Los Profesionales Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión Recursos Humanos Es Muy Reducido?

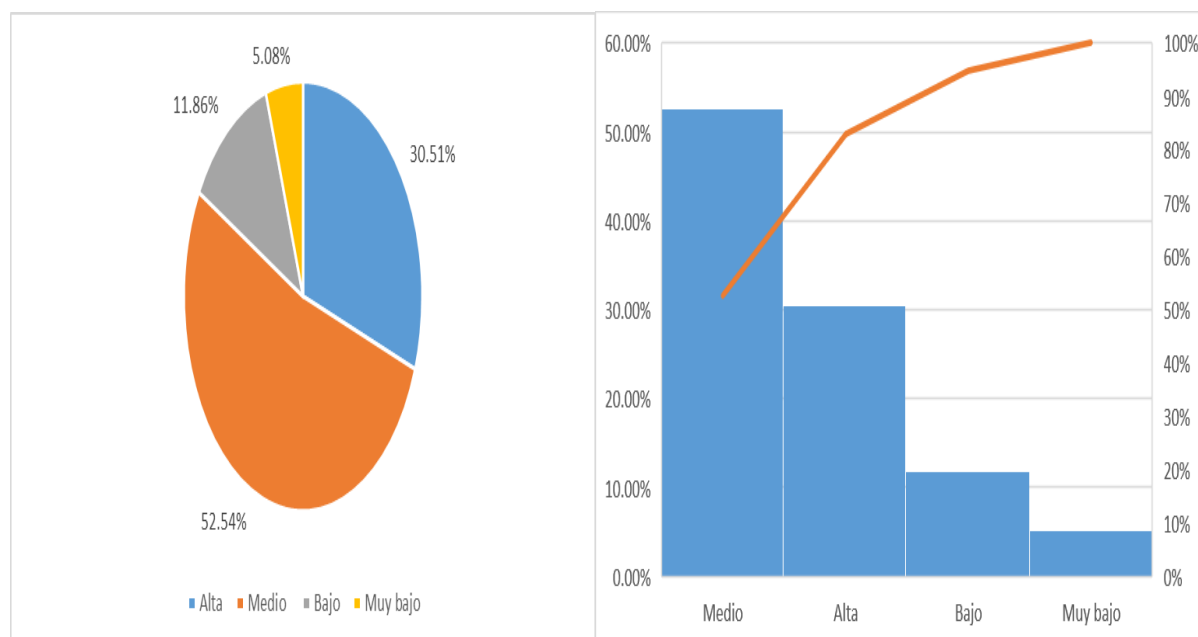


Elaboración propia

Nota: Correspondiente a la muestra encuestada, se tiene un nivel de 49.2 % de encuestados detalla que el campo de acción es reducido, ya que existen otras profesiones que ocupan los puestos de trabajo de nuestra especialidad.

Figura 6

¿El Perfil Profesional De Los Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Le Parece Que Es El Idóneo?

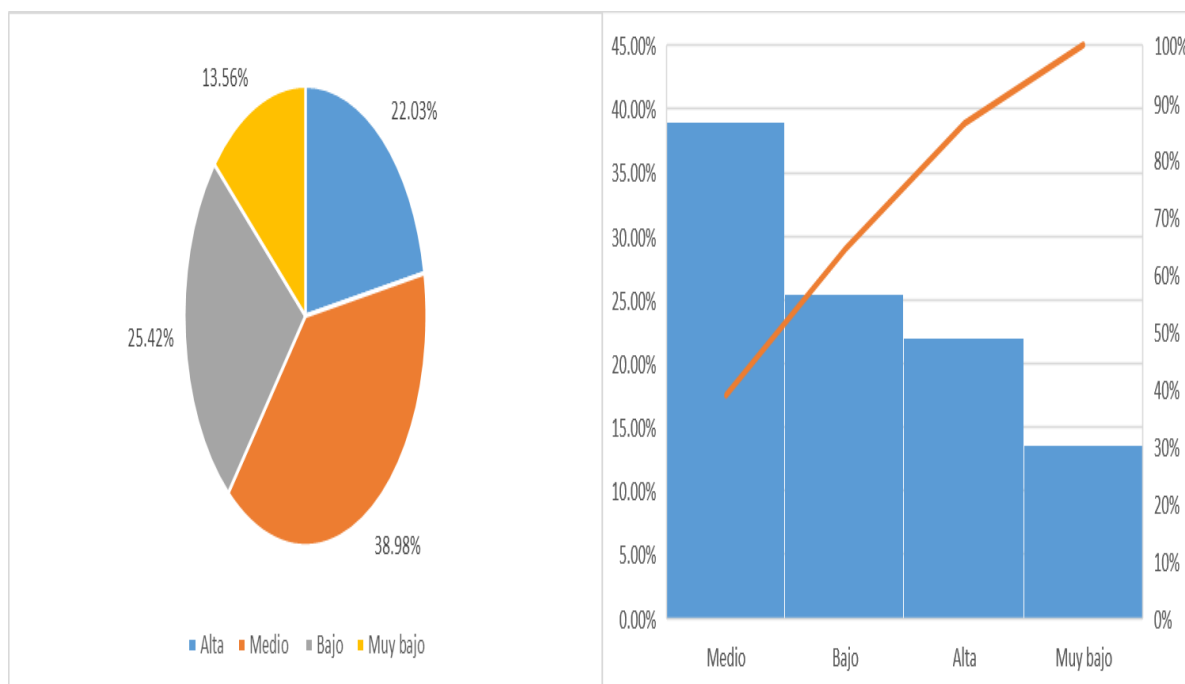


Elaboración propia

Nota: El 52.5 % de las personas encuestadas detalla que el perfil de profesional es el idóneo, ya que el campo de los Recursos Humanos es muy amplio y diverso (multidisciplinario).

Figura 7

¿El Servicio Que Brinda El Colegio Profesional De Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Actualmente Le Parece El Adecuado?

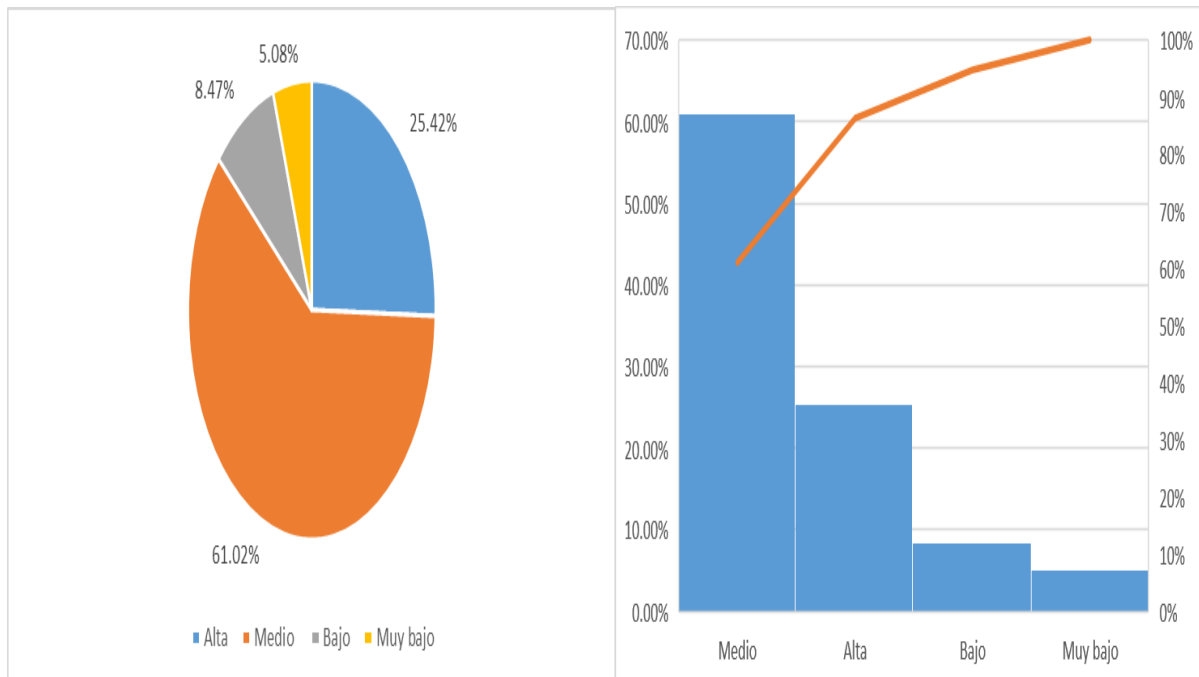


Elaboración propia

Nota: Según el gráfico, se pudo determinar que el 39 % de la muestra encuestada está conforme con el servicio actual y un 22% está altamente conforme con el servicio. Esto demuestra que definitivamente el servicio brindado no es el adecuado, pero se está tratando justamente de mejorar la calidad del servicio para satisfacción de sus agremiados.

Figura 8

¿El Horario De Atención Actual Del Colegio Profesional De Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Es El Correcto?

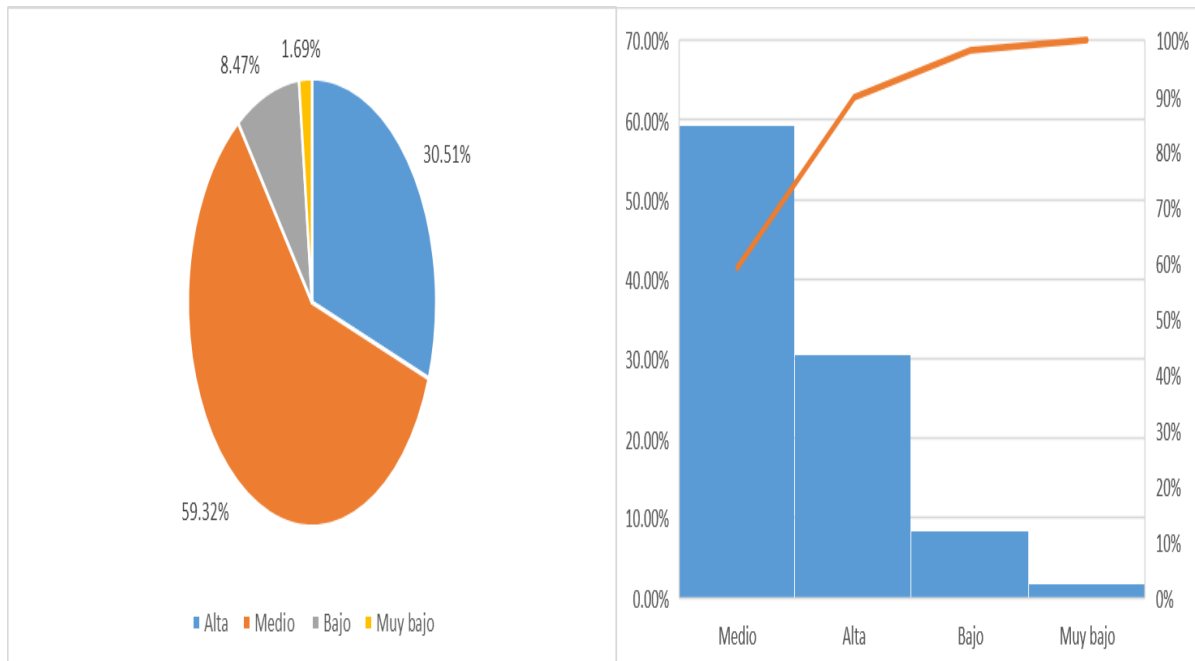


Elaboración propia

Nota: En el gráfico se observa que el 61 % de la muestra detalla que está conforme con el horario de atención y 25.4% que es un Altamente conforme con el horario establecido. Esto nos demuestra que el actual horario de atención es ampliamente reconocido como el más correcto y no como anteriormente, que sólo se atendía medio día.

Figura 9

¿Cree Usted Que El Personal Administrativo Que Labora Actualmente En El Colegio Profesional De Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Es Adecuado?

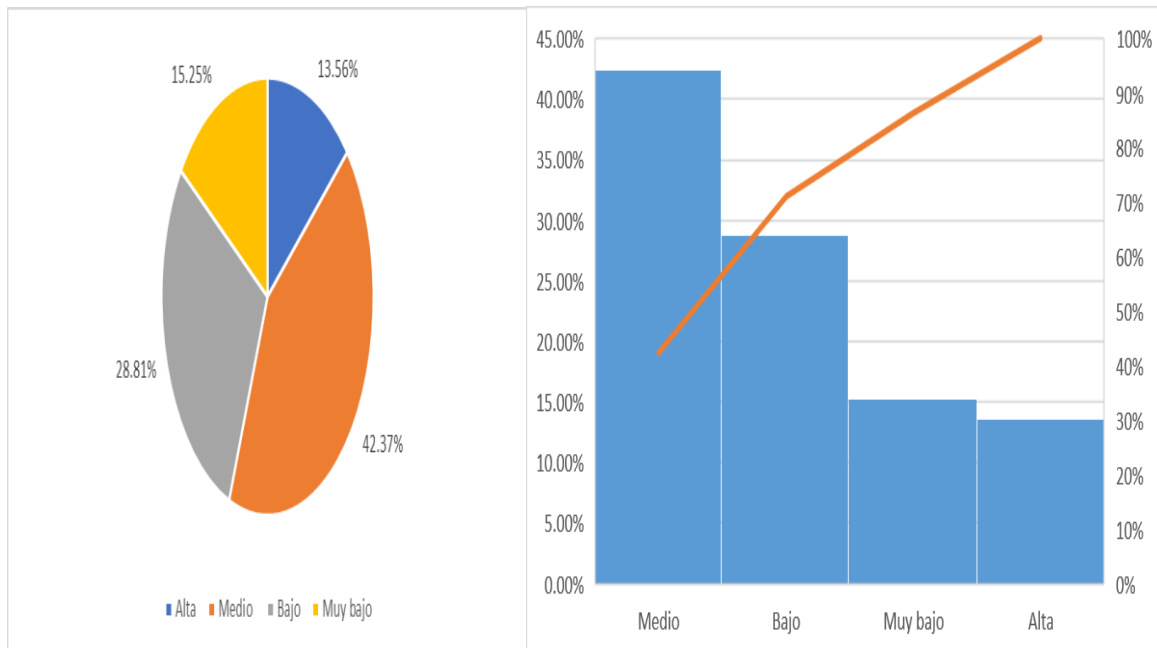


Elaboración propia

Nota: El 59.3% de las personas encuestadas está conforme con el personal administrativo mientras que el 30.4% de la muestra considera altamente conforme la actual atención del personal administrativo, ya que es un personal servicial, respetuoso, colaborador y puntual.

Figura 10

¿Considera Usted Que Los Servicios Que Ofrece El Colegio Profesional De Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Responden A Sus Expectativas?

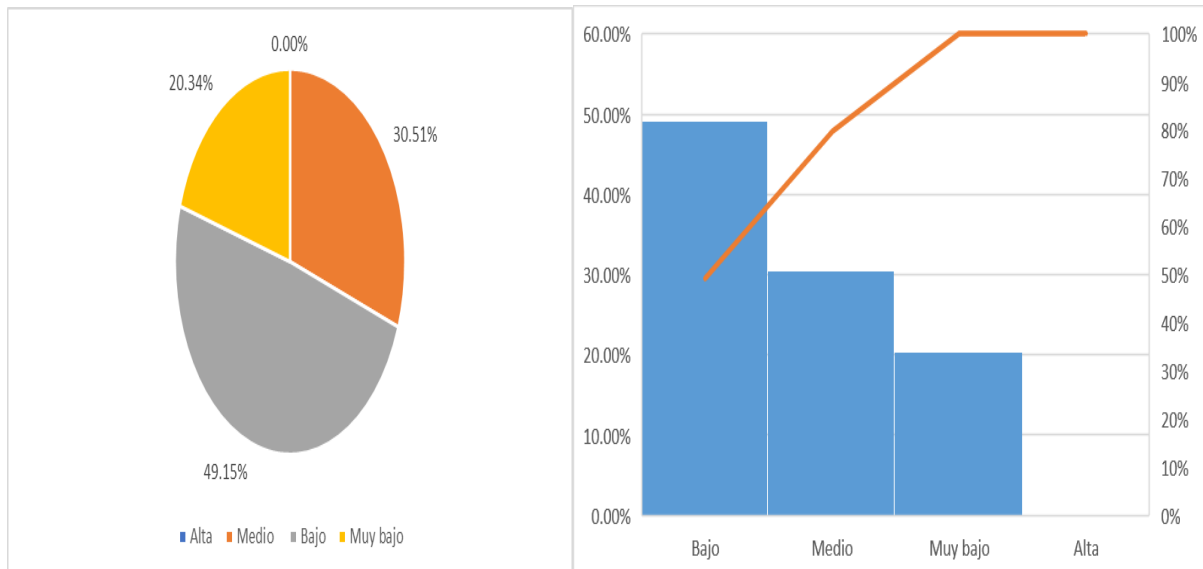


Elaboración propia

Nota: Correspondiente a la muestra encuestada se tiene un nivel de 42.9 % de la población que detalla que está conforme con sus expectativas y 28.8% que está altamente conforme en sus expectativas. Sin embargo, existen falencias que las autoridades actuales están tratando de mejorar.

Figura 11

¿Cree Usted Que La Sede Institucional Cuenta Con Una Infraestructura Adecuada?

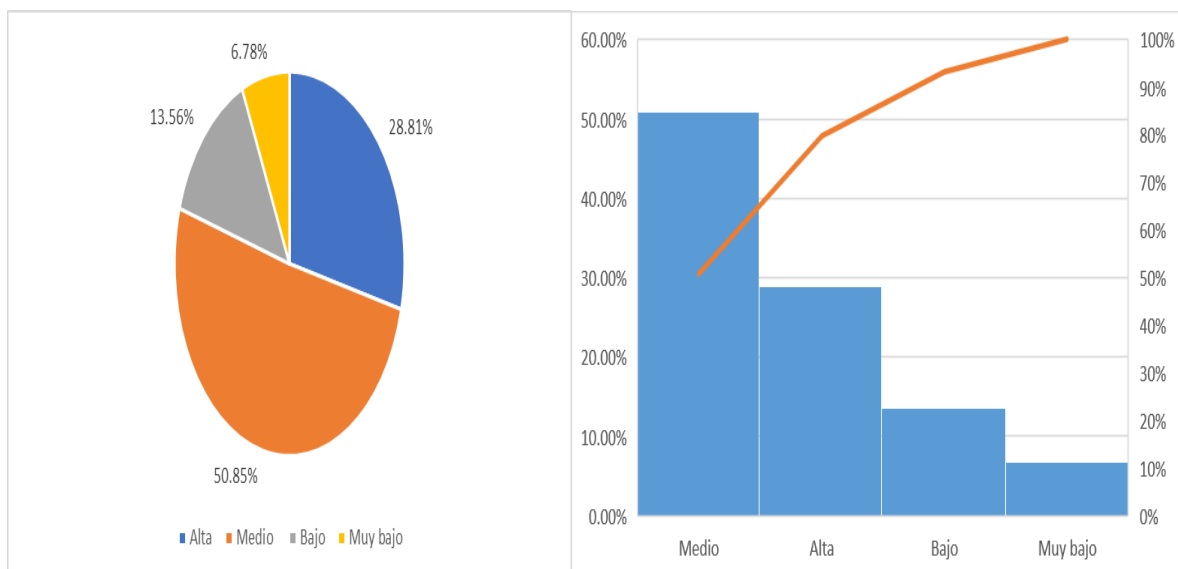


Elaboración propia

Nota: En el gráfico se observa que el 42.9 % de los agremiados encuestados está conforme con la infraestructura y 30.5% que está medianamente conforme con la infraestructura actual. Sin embargo, las autoridades vigentes están realizando las gestiones correspondientes para tratar de adquirir un local propio y más amplio para así poder brindar un mejor servicio a los agremiados.

Figura 12

¿Cree Usted Que La Actual Junta Directiva Nacional Realiza Eficientemente Su Labor?

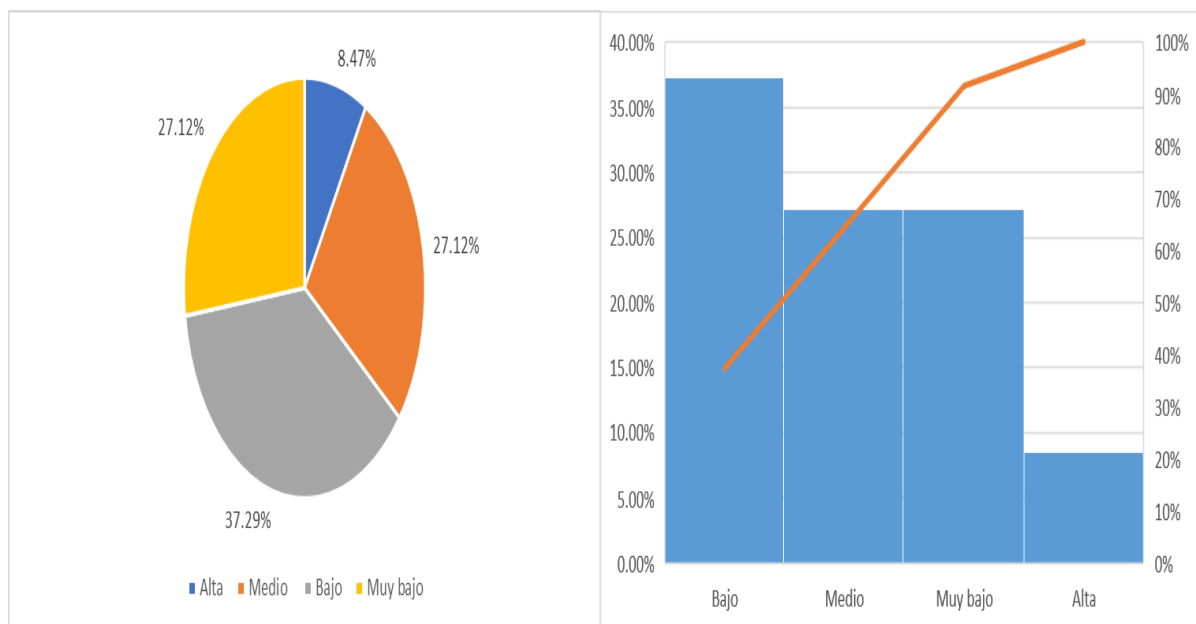


Elaboración propia

Nota: En el gráfico se observa que el 50.8 % de la muestra encuestada está conforme con la Junta Directiva actual y un 28.8% está altamente conforme con la Junta Directiva por las buenas gestiones que vienen realizando en favor de los miembros de la orden tales como: capacitaciones permanentes (seminarios, talleres, conferencias y conversatorios), desayunos y almuerzos profesionales libres de costo.

Figura 13

¿Sabía Usted Que El Colegio Profesional Cuenta Con Una Bolsa De Trabajo Para Sus Agremiados?

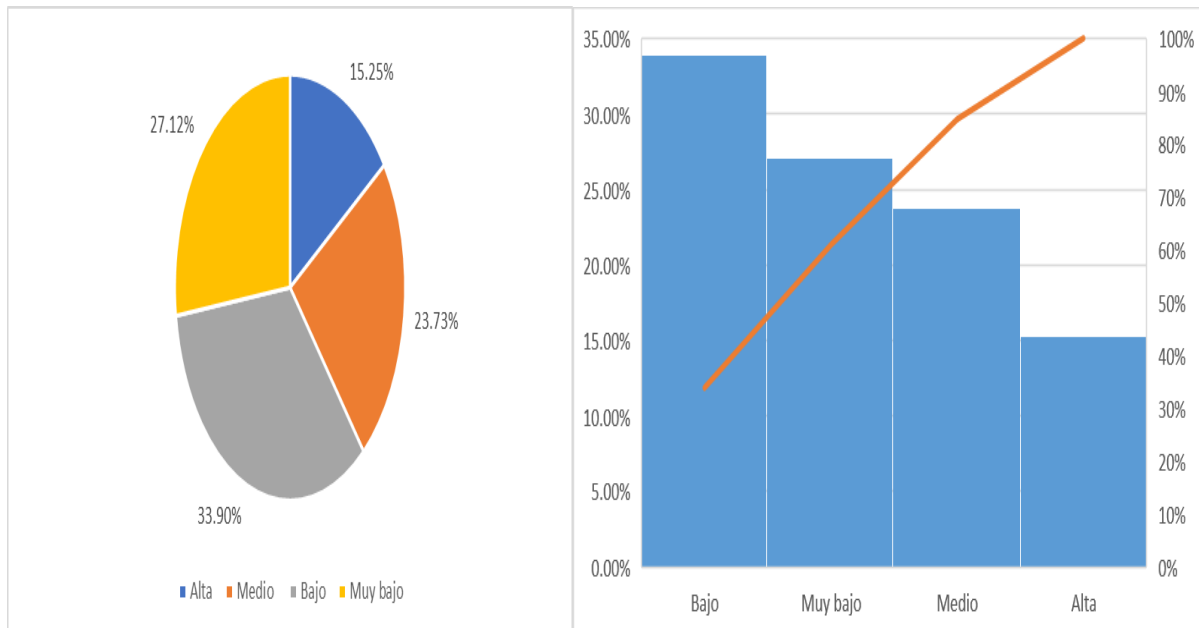


Elaboración propia

Nota: Según la muestra encuesta 37.3 % de los agremiados encuestados desconoce sobre la Bolsa de Trabajo y un 27.1% conoce medianamente sobre este beneficio. Esto se debe a que muchos de los miembros no se informan por los canales oficiales que tiene la institución tales como el portal web, las redes sociales y el correo institucional.

Figura 14

¿Sabía Usted Que El Colegio Profesional De Licenciados En Relaciones Industriales Y Licenciados En Gestión De Recursos Humanos Del Perú Brinda Respaldo Gremial A Todos Sus Miembros?

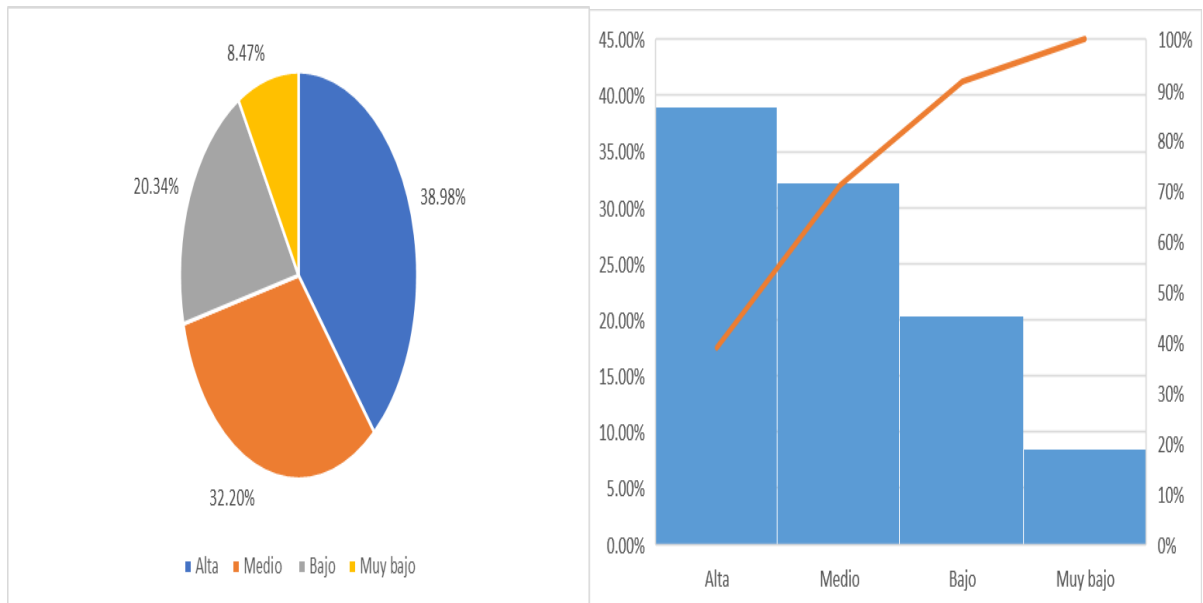


Elaboración propia

Nota: Según la muestra encuestada, se tiene un nivel de 33.9 % que detalló no conocer mucho sobre dicho respaldo y un 23.7% conoce medianamente de ello. Esto demuestra que se debe reforzar los canales de comunicación por los cuales se informa a todos los miembros de la orden que su institución cuenta con servicios de asesoría legal completamente gratuita.

Figura 15

¿Sabía Usted Que En El Boletín Electrónico Mensual Que Elabora El Colegio Profesional Brinda Información Detallada Respecto A Las Normas Legales Vigentes?

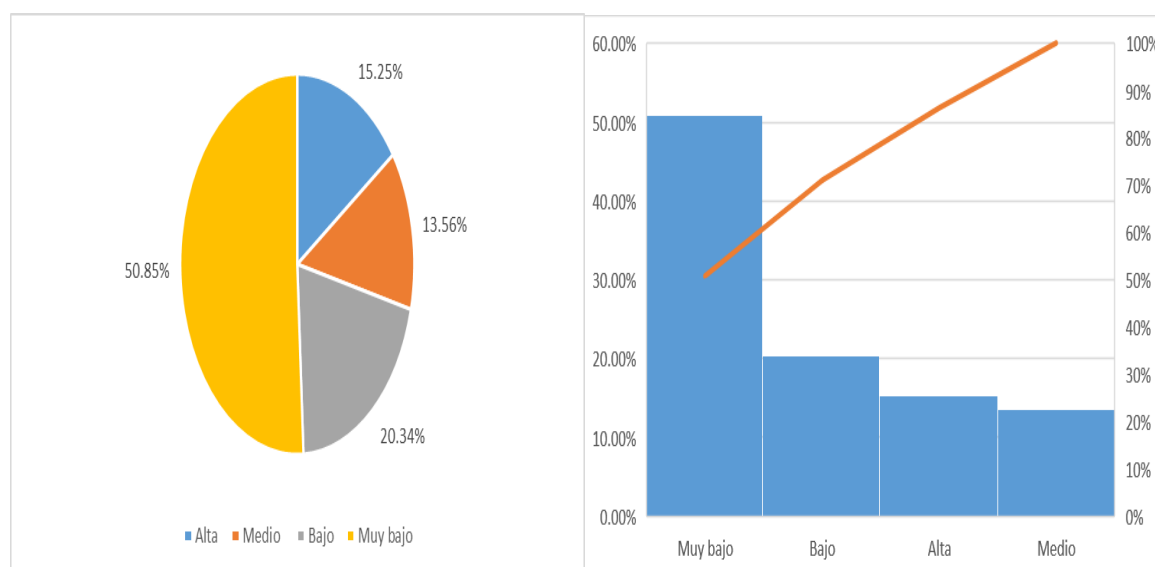


Elaboración propia

Nota: El 39% de las personas encuestadas detalló que conoce altamente sobre boletín electrónico y un 32.2% conoce medianamente sobre dicho boletín. Es importante resaltar que se envía mensualmente a cada uno de los correos de los miembros de la orden.

Figura 16

¿Cree Usted Que Es Correcto Que Profesionales De Otras Carreras Profesionales Ocupen Cargos Vinculados Al Área De Recursos Humanos Dentro De Las Organizaciones?

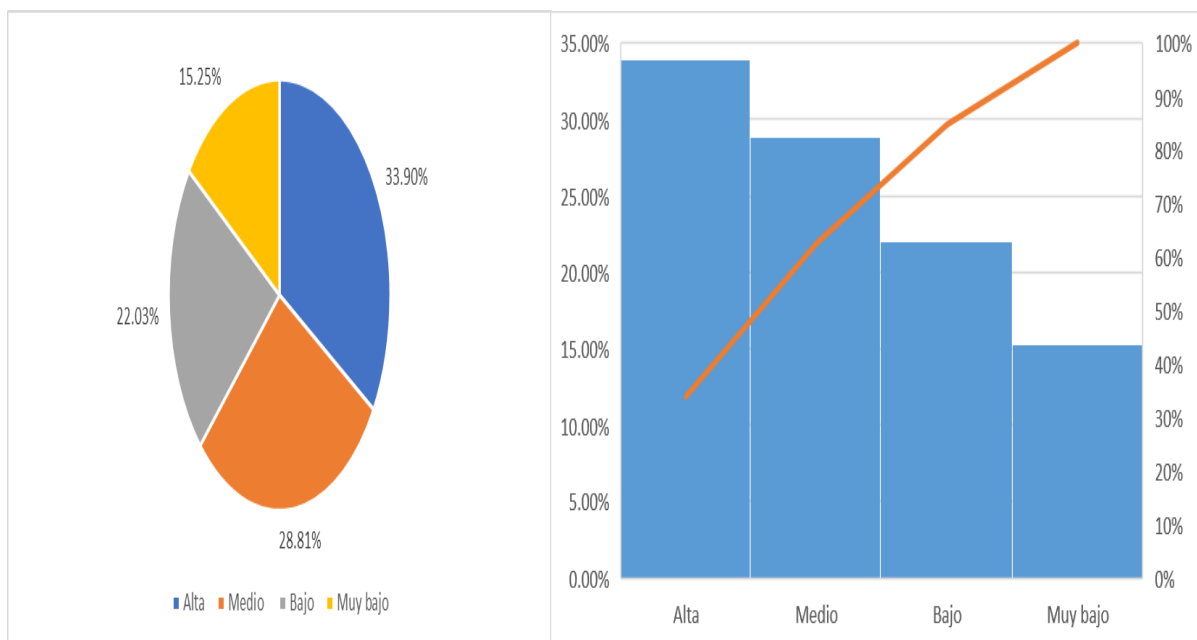


Elaboración propia

Nota: Correspondiente a la muestra encuestada se tiene un nivel de 50.8 % que detalló no estar de acuerdo con que otros profesionales ocupen cargos en el área de Recursos humanos. Definitivamente los licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos humanos del Perú son los profesionales idóneos y han sido formados durante cinco años en las diferentes universidades del país a fin de poder ocupar el cargo dentro del área de los Recursos Humanos, ya que cumplen con el perfil específico para dicho puesto.

Figura 17

¿Está Usted Informado De Las Capacitaciones Libre De Costo que Brinda El Colegio Profesional A Sus Miembros?



Elaboración propia

Nota: En el gráfico se observa que el 33.9 % de los encuestados detalló que está informado sobre las capacitaciones a libre costo. La directiva actual trabaja ardua y permanentemente para conseguir auspicios de diversas instituciones privadas a fin de mantener actualizados a sus agremiados en el campo de los Recursos Humanos consiguiendo expositores de calidad y temas de actualidad sin costo.

V. RESULTADOS

5.1 Necesidades para mejorar los requerimientos de los colegiados

Como resultado del análisis se pueden obtener una apreciación global de estas necesidades tales como se señala en la tabla 5:

- a) Necesidades en el Servicio de Asesoría Legal externa
 - Contar con una base de datos de expertos abogados laboristas
 - Establecer medios de comunicación eficaz y eficiente para defensa del agremiado

- b) Necesidades en el Servicio de Capacitación Continua
 - Contar con un Programa anual de capacitación y desarrollo profesional en temas inherentes al campo de los recursos humanos de actualidad
 - Realizar convenios nacionales e internacionales con Universidades Licenciadas por SUNEDU

- c) Necesidades en el Servicio de Atención oportuna
 - Establecimiento de horarios accesibles
 - Contar con herramientas acorde a las exigencias del colegiado

5.2 Los recursos identificados disponibles son los siguientes:

Las herramientas disponibles para aplicar correctamente las estrategias son:

a) Infraestructura: Actualmente en el colegio profesional se dispone con ambientes para poder desarrollar las estrategias propuestas.

b) Humano: Se cuenta con una Junta directiva cuyos cargos son: Decano Nacional, Vice Decano, Director Secretario, Director Tesorero, Director Pro Tesorero, Director de Relaciones pública, Director de actividades Profesionales y culturales, Director de Bienestar social y Director de biblioteca quienes conforman el cuerpo directivo los cuales están amparados en el Estatuto

c) Económico: La alta dirección representada por el Decano Nacional se encuentra comprometida con las gestiones que apoyen la solvencia económica para implementar las estrategias propuestas.

5.3 Planteamiento de la Estrategia para mejora del Servicio del Colegio Profesional

Como se ha apreciado en el marco teórico, una estrategia comprende objetivos y en el plan de acción conformado por actividades que permitan el logro de dichos objetivos.

Sobre la base de los resultados antes señalados el presente planteamiento de estrategia permitirá mejorar el servicio de la calidad.

a) Primer Objetivo Estratégico: Mejorar los servicios con los que actualmente cuentan los miembros de la orden.

El Plan de acción comprende:

1.- Contar con alianzas estratégicas para la capacitación continua para los miembros de la orden de nuestro colegio profesional.

2.- Establecer convenios con los colegiados en puestos claves dentro de las organizaciones para el proceso de selección del personal y así fortalecer la bolsa de trabajo.

3.- Realizar la atención oportuna de las necesidades de los colegiados con horarios de atención flexible y acorde a las necesidades.

b) Segundo Objetivo Estratégico: Mejorar los recursos disponibles para la gestión adecuada del Colegio Profesional en beneficio de todos sus colegiados.

El plan de acción comprende:

1.- Contar con infraestructura amplia y moderna para la atención de los agremiados

2.- Personal administrativo calificado y capacitado acorde a la exigencia del mercado actual

3.- Contar con una plataforma de difusión agresiva para la captación de nuevos agremiados.

VI. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 CONTRASTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS

Al momento de evaluar los resultados correspondientes a la encuesta realizada, se identificó que existe un porcentaje de preguntas que cumplieron total y parcialmente las expectativas de los colegiados. Por ello, las estrategias a implementarse eran vitales para la mejora continua de esta institución.

La clasificación de preguntas nos brindó como resultados la hipótesis planteada enfocada a:

- Defender los Derechos de los afiliados
- Capacitación continúa
- Facilidades Administrativas
- Infraestructura amplia y moderna
- Recursos Humanos (Contar con personal idóneo)
- Recursos Económicos (Reducir el índice de morosidad)

6.2 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES

Hoy en día se encuentran diversas estrategias para mejorar la calidad de Servicio tal cual se menciona en el ítem de antecedentes en nuestra presente tesis; sin embargo, cabe indicar que lo que diferencian es que la presente investigación se encuentra en el nivel tipo descriptivo, puesto que consiste en la explicación de

situaciones y del fenómeno como se manifiesta para evaluar la tendencia y en base a ella y tomar decisiones.

Es importante resaltar que no se ha registrado en la literatura tesis a nivel de posgrado de variables que se estudian en la presente investigación; en tal sentido a título de ilustración solo se ha considerado tesis a nivel de licenciatura, que permita contrastar, con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación el cual se visualiza en la tabla N°6. Los resultados de los referidos trabajos coinciden con los encontrados en esta tesis.

Tabla 6

Cuadro de Contraste

Tesis	Neira & Villajuan (2014). Factores que inciden en la satisfacción de los agremiados del Colegio Corland Junin 2014.	Alvarado & Espinoza (2020). Estrategias para Mejorar la Calidad de Servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú.
Objetivos	Determinar los factores que influyen en la satisfacción de los agremiados	Establecer las estrategias para mejorar la calidad de los servicios del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú
Método aplicado	El tipo de investigación que se realizó es descriptiva y analítica, con propuesta. Descriptiva porque se describió la situación actual de la empresa colegio CORLAD Junín - 2014. Analítica porque abstrae el problema empresarial y lo explica en sus causas y consecuencias de la problemática actual	La presente tesis aplica un estudio descriptivo el cual mide de manera independiente sobre las variables, contando como fundamento el Libro de Metodología de la investigación (Hernández & Sampieri, 2014).
Resultados de la investigación	Se requiere un modelo de calidad del servicio y atención al usuario, para mejorar la calidad de servicio, su imagen y aumentar su rentabilidad.	Se requiere mejorar el servicio correspondiente a Defender los derechos de los agremiados, capacitación continua y facilidades administrativas.

6.3 RESPONSABILIDAD ETICA DE ACUERDO A LOS REGLAMENTOS

VIGENTES

Los autores de la presente tesis: ARMANDO ROMULO ALVARADO CERRO y GINA LISSET ESPINOZA RAMOS, se responsabilizan por la información emitida.

Se deja constancia que, dentro de nuestra ética profesional, siempre los compromisos de responsabilidad, respeto y amor a nuestro trabajo, nos hemos caracterizado por el camino correcto de lo que señala nuestra constitución política y la regulación legal.

VII. CONCLUSIONES

1.- Se ha determinado las estrategias que comprende los objetivos y un plan de acción, orientado a la mejora de la calidad del servicio del Colegio de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú, contrastando con lo establecido en la hipótesis general.

2.- Se ha determinado las necesidades de los miembros de la orden, para mejorar la calidad del servicio, contrastando con lo establecido en la hipótesis específica número uno.

3.- Se han determinado los recursos disponibles para mejorar la calidad del servicio a los miembros de la orden, contrastando con lo establecido en la hipótesis específica número dos.

VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar la estrategia planteada en el estudio tal como sigue, con el propósito de mejorar los servicios que brinda CRRI-RRHH:

a) Objetivo: Mejorar los servicios con los que actualmente cuentan los miembros de la orden.

El Plan de acción comprende:

1.- Contar con alianzas estratégicas para la capacitación continua para los miembros de la orden de nuestro colegio profesional.

2.- Establecer convenios con los agremiados en puestos claves dentro de las organizaciones para el proceso de selección del personal y así fortalecer la bolsa de trabajo.

3.- Realizar la atención oportuna de las necesidades de los agremiados con horarios de atención flexible y acorde a las necesidades.

b) Objetivo: Mejorar los recursos disponibles para la gestión adecuada del Colegio Profesional en beneficio de todos sus agremiados.

El plan de acción comprende:

1.- Contar con infraestructura amplia y moderna para la atención de los agremiados

2.- Personal administrativo calificado y capacitado acorde a la exigencia del mercado actual

3.- Contar con una plataforma de difusión agresiva para la captación de nuevos afiliados.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Asociación Médica Peruana (s.f.). *Normas jurídicas de los Colegios Profesionales*.
https://www.amp.pe/asesoriajurcolegios_profesionales.htm
- Caamaño, L. & Rojas, T. (2010). *Diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad para un Colegio de profesionales*. [Tesis de Maestría].
<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/13828/TESIS%20MPC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celina, H. y Campo, A. (2005) Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de Psiquiatría* (34), 4. 572-580.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Céspedes, L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad en maestrías de seis universidades nacionales ubicadas en Lima a septiembre 2018. Rúbricas en el proceso de tesis*. [Tesis de Maestría].
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2547/1/Luis%20Cespedes_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf
- Chandler, A. (1962). *Estrategia y estructura, capítulos en la historia de la industria empresa*. Escuela de Negocios de Harvard: Estados Unidos de Norteamérica.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. Ed. Mc. Graw Hill.
- Castiglioni, S. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. [Tesis de Maestría].
<https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cohen y Swerdlik. (2001). Confiabilidad. *Pruebas y evaluación Psicológicas*. (4ta ed.).
https://kupdf.net/download/15-cohen-y-swerdlik-2001-cap-5_589cfa5f6454a7f919b1e8d5_pdf
- Cozby, P. (2005). *Métodos de Investigación del Comportamiento*. McGraw Hill: México
- Dess, G. y Lumpkin, G. (2003). *Dirección estratégica. Creando ventajas competitivas*. Ed. Mc. Graw - Hill.
- Drucker, P. (1984). *The Practice of Management*.
<https://pdf.wecabrio.com/read/pry6XLvL02QC.pdf>
- Enciso, A. (2019). *Influencia de la organización de eventos académicos en la satisfacción del cliente, en percepción de los agremiados del Colegio de Abogados de Arequipa, 2019*. [Tesis de Titulación].
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9494/51.1129.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hatten, K. (1987). *Gestión estratégica. Análisis y acción*. Prentice-Hall International.
Metodología de la Investigación. (4ª ed.) Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. [Tesis de Titulación].
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Iglesias, O. (2011). *Procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio en la sucursal 6481 del bandec de jobabo-las tunas*. [Tesis de Maestría].
<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/2025/1/Tesis%20%20Orlando%20Iglesias.pdf>

- ILPES-CEPAL. (2005). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño. *ILPES-CEPAL*. <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/2/23572/manual45.pdf>
- Irondo, J. (2007). *Clima laboral*. Contexto de Gestión. [En línea]. <http://www.orggames.org/contexto.htm>
- Kotler, P. (1967). *Dirección de Marketing*. Editorial: Pearson.
- Matamoros E. (2012). Colegiación Profesional. *La colegiación obligatoria de los abogados en México*. UNAM. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3086/6.pdf>
- Molina, P. (2018) *Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de inbound y outbound*. [Tesis de Maestría]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6394/1/T2736-MBA-Molina-Evaluacion.pdf>
- Morales, B. (2019). *Relación entre la prestación del servicio de salud y la satisfacción del usuario externo del centro de salud justicia paz y vida el tambo, 2016*. [Tesis de Maestría]. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5498/T010_20419538_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navas, J. E y Guerras, L.A (2002). *La Dirección Estratégica de la Empresa: teoría y aplicaciones*. (3ª ed.) Ed. CIVITAS.
- Neira, S. & Villajuan, E. (2014). *Factores que inciden en la satisfacción de los afiliados del Colegio CORLAD-JUNÍN 2014*. [Tesis de Titulación]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4080/Neira%20Centeno-Villajuan%20Zacarias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nuñez, M. (2014). *Análisis de la Calidad del Servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Porter, M. (1980). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. https://books.google.com.pe/books/about/Estrategia_Competitiva.html?id=_n0dDAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Redhead R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del Servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango*. [Tesis de Titulación]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Sandhusen, R. (2006). *Mercadotecnia*. Compañía Editorial Continental.
- Tirado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la calidad de Servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad- Trujillo*. [Tesis de Titulación]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vignonlo, G. (2019). Indecopi vs. CAL: cuando las barreras burocráticas las crea e impone tu propio colegio profesional. *Circulo de Derecho Administrativo*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/22175/21491/>

X. ANEXOS: * Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
¿Cuáles deben ser las estrategias para mejorar la calidad del servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú?	Establecer las estrategias para mejorar la calidad de los servicios del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú.	Las estrategias deben ser aquellas vinculadas a: Defender los derechos de los miembros de la orden, capacitación permanente en el campo inherente a recursos humanos, facilidades administrativas.	X= Estrategias de gestión que se deben aplicar para mejorar la calidad del servicio a los colegiados y a los que están por colegiarse	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación continua - Facilidades Administrativa - Atención oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento al programa de capacitación - Cumplir con los requerimientos solicitados - Cumplir con el tiempo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionando Y, Z identificados.
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE INDEPENDIENTE	- DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
a) ¿Cuáles son las necesidades de los miembros de la orden para mejorar la calidad del servicio?	a) Conocer las necesidades que demandan los miembros de la orden.	a) Las necesidades se encuentran enfocadas a: Asesoría legal, capacitación continua y Atención Oportuna	Y= Necesidades para mejorar los requerimientos de los colegiados.	<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría legal externa - Servicio de Capacitación Continua - Servicio de atención oportuna a los miembros 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con la atención oportuna - Cumplir con el programa de capacitación - Cumplir con los horarios de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas
b) ¿Cuáles son los recursos disponibles para mejorar la calidad del servicio?	b) Identificar los recursos disponibles para la gestión adecuada del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú.	b) Los recursos disponibles para los requerimientos de los agremiados que permitan mejorar la calidad del servicio son: Infraestructura, humano y económico.	Z= Recursos disponibles que permitirán aplicar correctamente las estrategias de gestión para mejorar los servicios que ofrece el colegio.	<ul style="list-style-type: none"> - Limitación del personal - Incomodidad del personal - Limitaciones en infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Infraestructura - Humanos - Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Entrevistas

Cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
Instituto de investigación de Ing. Química

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

OBJETIVO:

Conocer la opinión de cada uno de los miembros de la orden, respecto del servicio que actualmente brinda el Colegio Profesional.

IMPORTANTE: El desarrollo del cuestionario es anónimo y nos servirá para determinar las estrategias claves que mejoraran el servicio a brindar

1. ¿Qué importancia tiene para usted, la colegiatura profesional actualmente?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

2. ¿Considera usted que el proceso de colegiatura es muy exigente?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

3. ¿Los costos para la obtención de la colegiatura profesional le parece a usted muy elevados?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

4. ¿El campo de acción de los Profesionales Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión Recursos Humanos son muy reducidos?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

5. ¿El perfil profesional de los Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú le parece que es el idóneo?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

6. ¿El servicio que brinda el colegio profesional actualmente, le parece el adecuado?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

7. ¿El horario de atención actual del colegio profesional es el correcto?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

8. ¿Cree usted que el personal administrativo que labora actualmente en el colegio profesional es adecuado?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

9. ¿Considera usted que los servicios que ofrece el colegio profesional responde a sus expectativas?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

10. ¿Cree usted que la sede institucional cuenta con una infraestructura adecuada?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

11. ¿Cree usted que la Junta Directiva Nacional realiza eficientemente su labor?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

12. ¿Sabía usted que el colegio profesional cuenta con una bolsa de trabajo para sus agremiados?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

13. ¿Sabía usted que el colegio profesional brinda respaldo gremial a todos sus miembros?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

14. ¿Sabía usted que en el boletín electrónico mensual que elabora el Colegio Profesional brinda información detallada respecto a las normas legales vigentes?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

15. ¿Cree usted que es correcto que profesionales de otras carreras profesionales ocupen cargos vinculados al área de Recursos Humanos dentro de las organizaciones?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

16. ¿Está usted informado de las capacitaciones libre de costo, que brinda el colegio profesional a sus miembros?

Altamente	<input type="radio"/>	Mediamente	<input type="radio"/>	Baja	<input type="radio"/>	Muy baja	<input type="radio"/>
-----------	-----------------------	------------	-----------------------	------	-----------------------	----------	-----------------------

Fichas de validación del cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
Instituto de Investigación de Ing. Química

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos. *OSCAR JUAN RODRIGUEZ TACANICO*

Máximo grado académico alcanzado: *DOCTOR*

Especialidad: *GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO*
Institución donde labora: *UNRC - FIR*

II.- DATOS DEL PROYECTO DE TESIS

Título: "Estrategias para mejorar la calidad de Servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú"

Problema: ¿Cuáles deben ser las estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo del cuestionario de encuesta:

Definir estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
Instituto de investigación de Ing. Química

Problemas que se relacionan con el cuestionario de encuesta: Sub problema (a) y (b).

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los Colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	


FIRMA DEL VALIDADOR

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: *Julio Cesar Calmon Cruz*

Máximo grado académico alcanzado: *DOCTOR*

Especialidad: *INGENIERIA AMBIENTAL*

Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA (F.I.Q.)*

II.- DATOS DEL PROYECTO DE TESIS

Título: "Estrategias para mejorar la calidad de Servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú"

Problema: ¿Cuáles deben ser las estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo del cuestionario de encuesta:

Definir estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú

Problemas que se relacionan con el cuestionario de encuesta: Sub problema (a) y (b)

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los Colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	


FIRMA DEL VALIDADOR

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: *Carlos Alejandro Ancoeta Dexe*

Máximo grado académico alcanzado: *Ingeniero Químico*
Doctor

Especialidad: *Ambiental*

Institución donde labora: *Universidad Nacional del*
Callao F.I.U.

II.- DATOS DEL PROYECTO DE TESIS

Título: "Estrategias para mejorar la calidad de Servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú"

Problema: ¿Cuáles deben ser las estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo del cuestionario de encuesta:

Definir estrategias para mejorar la calidad de servicio del Colegio Profesional de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú

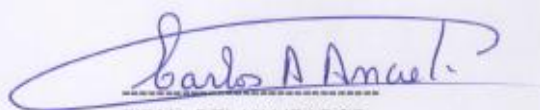
Problemas que se relacionan con el cuestionario de encuesta: Sub problema (a) y (b)

- a) ¿Cuáles son los servicios con los que actualmente cuentan los Colegiados?
- b) ¿Cuáles son los recursos con los que dispone actualmente el Colegio Profesional para brindar servicios a sus agremiados?

III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	



FIRMA DEL VALIDADOR

Carta de Consentimiento



*Colegio de Licenciados en Relaciones Industriales y
Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú
Ley N° 29781*

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la lucha contra la Corrupción y la Impunidad"


CARTA DE AUTORIZACION

Por medio del presente documento autorizamos al Lic. Armando Rómulo Alvarado Cerro, identificado con DNI N° 07703148 y a la Ing. Gina Lisset Espinoza Ramos, identificada con DNI N° 42844694, ambos estudiantes de la Maestría en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, en la unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao; para que realicen su trabajo de Tesis denominada: "Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio del Colegio de Licenciados en Relaciones Industriales y Licenciados en Gestión de Recursos Humanos del Perú";

Por lo expuesto líneas arriba se les otorgará todas las facilidades que requieran los profesionales en mención, en las diversas áreas involucradas del Colegio Profesional según la disponibilidad de las mismas.

Lima, 24 de mayo del 2019.

Atentamente,



Lic. José Luis Perry Gottschalk
Vice Decano Nacional



Lic. Neptali Angel Franco Tarazona
Director Secretario

Organigrama del Colegio Profesional de Lic. en Relaciones Industriales y Lic. en Gestión de Recursos Humanos del Perú

