

EL DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES EN LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO

THE DEVELOPMENT OF MANAGERIAL SKILLS IN THE COMPETITIVENESS OF ADMINISTRATIVE SERVICES OF ACADEMIC CHARACTER IN THE NATIONAL UNIVERSITY "HERMILIO VALDIZÁN" OF HUÁNUCO

CARLOS BUSTAMANTE-OCHOA, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** carlosbo2002@yahoo.es

JORGE ROMERO-VELA, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** jromerov@gmail.com

REITER LOZANO-DÁVILA, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** reloda3@hotmail.com

RODOLFO VALDIVIESO-ECHEVARRÍA, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** rvech20@gmail.com

JHONI CALDERON-CAHUE, Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Perú, **E-mail:** jcalderon_pe@yahoo.es

Recibido el 10 de enero, 2018
Aceptado el 15 de marzo, 2018

ISSN 1994 - 1420 (Versión Impresa)
ISSN 1195 - 445X (Versión Digital)

RESUMEN

Se determinó de qué manera el Desarrollo de Habilidades Gerenciales influye en la Competitividad de los Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. Del cual se ha obtenido como coeficiente de correlación $r = 0,6678$, que indica una relación positiva moderada del Desarrollo de Habilidades Gerenciales que se relaciona significativamente al 66,78,% con la Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. Otro de los objetivos específicos ha sido identificar las características que presenta el Desarrollo de Habilidades Gerenciales en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. Sus resultados entre el personal administrativo y estudiantes son que el promedio para el nivel de desarrollo de capacidades llega a un 17.81 %, por lo que entre estudiantes y profesores dé por mayoría un 49.80, lo cual es satisfactorio para el nivel de desarrollo. Finalmente el objetivo específico ha sido Identificar los niveles de Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. El nivel de competitividad que maneja la UNHEVAL es un tanto bueno; es por ello que 37.65 % considera que es bueno, no obstante, se hace ajeno en un 28.14% que expresan que es pésima esta labor, que se puede mejorar con el nivel de educación y competencia que la institución brinde a sus estudiantes y profesores.

Palabras Clave: Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico, Aptitudes, Conocimientos, Habilidades, Actitudes.

ABSTRACT

It was determined in what way the Development of Managerial Skills influences the Competitiveness of Administrative Services of Academic Character in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco. From which it has been obtained as a correlation coefficient obtained; $r = 0.6678$, indicates a moderate positive relationship of the Development of Management Skills is significantly related to 66.78,% with the Competitiveness of Administrative Services of Academic Character in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco. Another of the specific objectives is to identify the characteristics that the Development of Management Skills presents in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco. Its results among the administrative staff and students result in that the average for the level of capacity development reaches 17.81%, so that among students and teachers give by majority a 49.80 which is satisfactory for the level of development. Finally, the specific

objective is to identify the levels of Competitiveness of Administrative Services of Academic Character in the National University "Hermilio Valdizán" of Huánuco. The level of competitiveness handled by the UNHEVAL is somewhat good, which is why 37.65% consider it good, however, it is alien to the 28.14% that declare that this work is bad, it can be improved with the level of education and competence that the institution provides its students and teachers.

Key words: The Development of Managerial Skills, Competitiveness of Administrative Services of Academic Character, Skills, Knowledge, Skills, Attitudes.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en las organizaciones internacionales existe una gran competitividad y esto cada vez va creciendo intensamente; como consecuencia de esto, las organizaciones presentes y futuras tienen que manejar, utilizar y optimizar al máximo los recursos que tienen a disposición, para ser rentables y generar el bien común. La misma UNHEVAL en su propia página publica el Plan Estratégico Institucional el año 2014 y 2015 y hasta la fecha, donde se identifica la siguiente problemática: Descrédito de las universidades en su entorno social, por el desempeño inadecuado de egresados y baja calidad de tesis. Deterioro de la imagen institucional en el entorno social, por la inadecuada gestión administrativa y académica. Políticas educativas nacionales que priorizan la educación básica y no la educación superior. La corrupción generalizada en el gobierno local, regional y nacional. Producción acelerada de conocimientos científicos y tecnológicos, que no permite la adaptación oportuna y el avance paralelo de las universidades. Incremento de la competencia por la creación de universidades particulares con buena infraestructura y tecnología de punta. Posibilidad de privatización de la educación superior. Escasa asignación de recursos fiscales de parte del estado para la UNHEVAL. Recorte de las transferencias de recursos ordinarios por parte del tesoro público. Costo elevado de la capacitación.

MARCO TEÓRICO

1. HABILIDADES DIRECTIVAS

Berta Ermila Madrigal Torres et al., en su Segunda edición, del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (CUCEA), en la Universidad de Guadalajara, señala: Cuando nos referimos a las habilidades en plural, encontramos que se vinculan a una

tarea, implican un entorno, se demuestran en la realización de las tareas con regularidad y eficacia, y, sobre todo, se aprenden. Lo anterior implica que en pleno siglo XX vamos a romper paradigmas y a contradecir las teorías de Peter Drucker y de Einstein. El primero afirmó: "Hay dos tipos de personas: las que nacieron para mandar y a las que les gusta que las manden." En cambio, Einstein decía: "De dos cosas estoy seguro: de la inmensidad del Universo y de la estupidez humana; del Universo no estoy seguro" (Madrigal, 2002). Drucker aportó, con sus habilidades, grandes descubrimientos para la ciencia, en tanto que Einstein lo hizo a la gerencia y a la administración. Esto ha cambiado la enseñanza y el aprendizaje de las habilidades directivas e interpersonales de tal forma que hoy en día las habilidades directivas se enseñan y desarrollan mediante cursos, talleres, especialidades, maestrías y doctorados en el área. Las habilidades se cultivan y educan.

2. CLASIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES EN LA DIRECCIÓN (ob cit)

Hay diferentes clasificaciones de habilidades. Para que el directivo de cualquier empresa y organización logre un mejor desempeño se requiere entender, desarrollar y aplicar habilidades interpersonales, sociales y de liderazgo. Las otras habilidades que se presentan son complementarias, lo cual llevará al directivo a contar con el perfil ideal para su desempeño. Existen habilidades para el mejor desempeño en la dirección. Estos se pueden desarrollar y cultivar; para ello reforzamos este mensaje con lo que dice José Enebral (2007), cuando se refiere a las habilidades del pensamiento: ¡se aprende a pensar! Este mismo enfoque se puede dar a todos los tipos de habilidades que deben desarrollarse para tener directivos y líderes preparados y eficientes. "Como pasa con las habilidades físicas, nuestra capacidad de pensar y formular

nuestros pensamientos mejora con el entrenamiento, y mejor si disponemos de un 'coach'. Por el contrario, a medida que vamos dejando de pensar y se dice que cada vez, en general, pensamos menos, podemos propiciar una cierta atrofia. Convenimos en que debemos neutralizar la pereza ante la necesidad de pensar, y tratar de entender todo aquello que siendo de interés se nos escape. Como decía Cicerón, tenemos la tentación de condenar lo que no entendemos, y probablemente eso no es más que una muestra de pereza ante el saludable ejercicio de pensar. Las organizaciones que no se aplican en el pensamiento carecen de defensas contra el panfilismo, la complacencia o el inmovilismo, pero al hablar de organizaciones nos referimos a sus miembros, en todos los niveles. Para ser más eficientes, todos debemos mejorar la cantidad y calidad en el pensar.”

3. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS

Su importancia estriba principalmente en conocer qué hacen los directivos y qué deben hacer, qué necesitan para hacerlo y, sobre todo, los resultados que se espera de ellos. El arte de dirigir o liderar requiere de conocimientos técnicos acerca del área que se pretende conducir, se debe saber hacerlo, y para ello se requieren habilidades y capacidades interpersonales para poder motivar, liderar, guiar, influir y persuadir al equipo de trabajo. Esto, enlazado con las cualidades que debe tener el directivo, forma el trinomio para lograr un directivo exitoso. El directivo debe saber (conocimientos), saber hacer (capacidades y habilidades) y saber ser (cualidades). Con estos tres elementos el directivo será capaz de dar resultados positivos.

Peter Drucker (citado por Alexis Codina, 2004) señala: “Dirigir no es más que obtener resultados a través de otros (a los que dirigimos) o lograr que hagan las cosas que queremos que hagan...”. El mismo Peter Drucker decía que en el mundo hay dos tipos de personas: las que nacieron para mandar y a las que les gusta que las manden. Sin embargo, en las organizaciones uno de los principales problemas de la motivación y de la desmotivación de empleados y colaboradores

es la inconformidad que estos tienen con sus jefes y directivos.

Madrigal (2005), en una investigación realizada en el centro-occidente de México acerca de qué motiva y desmotiva al trabajador, indica que un gran porcentaje refirió que lo que lo desmotiva es principalmente la forma en que lo dirigen sus superiores.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La investigación definitivamente es cuantitativa de tipo aplicativo, porque se precisan cuáles son las tendencias de desarrollo de habilidades directivas en el entorno de la competitividad de servicios administrativos de carácter académico en la UNHEVAL Huánuco, lo que nos permitió diagnosticar los problemas internos dentro de la institución y, en base a ello, hemos lanzado las propuestas innovadoras en competitividad de servicios.

Nivel de Investigación

Explicativo, pues nos permitió obtener información sobre las impresiones de dos variables, las cuales van a interactuar de inmediato y, por consiguiente, se van formando conceptos, relaciones de los objetos de estudio, ellos son: desarrollo de habilidades directivas en el entorno de la competitividad de servicios administrativos de carácter académico en la UNHEVAL Huánuco; se explica de igual modo cuál es su comportamiento y cuáles son las nuevas tendencias, para luego desarrollar propuestas.

Diseño y esquema de la investigación

Por la característica que presenta el método de la investigación, el diseño es causal explicativo. A través de Pearson se ha determinado las estimaciones de las variables (desarrollo de las habilidades directivas y la competitividad de servicios administrativos de carácter académico en la UNHEVAL), para lo cual se usó las técnicas estadísticas respectivas.

RESULTADOS

Se ha confirmado la hipótesis: El Desarrollo de Habilidades Gerenciales se relaciona significativamente en la Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco.

Prueba de Karl Pearson:

Se hace uso de la siguiente fórmula para el cálculo de la correlación:

En base a los resultados de los cuadros 1 de la variable independiente y 6 de las variables dependiente de la investigación, se tiene:

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON

CÁLCULOS NECESARIOS PARA EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN					
ESCALA VALORATIVA	(X): El Desarrollo de Habilidades Gerenciales	(Y): La Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico	X ²	XY	Y ²
EXCELENTE	246	57	60516	14022	3249
BUENA	97	186	9409	18042	34596
REGULAR	88	112	7744	9856	12544
MALA	41	78	1681	3198	6084
PÉSIMA	22	61	484	1342	3721
TOTAL	494	494	79834	46460	60194

Fuente: Encuesta Aplicada
 Elaboración propia

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)] [(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)]}}$$

r = 0,6678
 r% = 66,78%

El coeficiente de correlación obtenido, r = 0,6678, indica una relación positiva moderada del Desarrollo de Habilidades Gerenciales que se relaciona significativamente en el 66,78% con la Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco.

CONCLUSIONES

1. Con el objetivo general: Establecer de qué manera el Desarrollo de Habilidades Gerenciales se relaciona con la Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. Queda demostrado en el sentido que en la prueba de hipótesis el coeficiente de

correlación obtenido, r = 0,6678, indica una relación positiva moderada del Desarrollo de Habilidades Gerenciales se relaciona significativamente en un 66,78% con la Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco.

2. Con el objetivo específico 1: Identificar las características que presenta el Desarrollo de Habilidades Gerenciales en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. Resulta que el personal administrativo y estudiantes dan como resultado que el promedio para el nivel de desarrollo de capacidades llega a un 17.81%, por lo que entre estudiantes y profesores den por mayoría un 49.80, lo cual es satisfactorio para el nivel de desarrollo; esto hace que el personal administrativo mayoritariamente se niega al desarrollo de capacidades, tomando como referencia también que el 4.46% del personal administrativo votó por

pésimo.

3. Con el objetivo específico 2: Identificar los niveles de Competitividad de Servicios Administrativos de Carácter Académico en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" de Huánuco. El nivel de competitividad que maneja la UNHEVAL es un tanto positivo, pues el 37.65 % considera que es buena, no obstante, se hace ajeno el 28.14%, que dicen que es pésimo; se puede mejorar con el nivel de educación y competencia que la institución brinde a sus estudiantes y docentes. De las 494 personas entre estudiantes, docentes y personal administrativo, solo 57 personas dijeron como excelente el nivel de competitividad del servicio; 186 personas dijeron como bueno, 112 personas dijeron regular, 78 personas dijeron malo, y 61 personas dijeron pésimo.

BIBLIOGRAFÍA

Carlson, Sune. (1991), *Executive Behaviour*. Uppsala, Suecia, (primera edición en 1951), reprinted with contributions by Henry Mintzber and Rosemary Stewart.

Certo, Samuel C. (1987). *Administración Moderna*. Editorial Interamericana S.A., México, D.F.

Drucker, Peter. (1973). *La Gerencia. Tareas, responsabilidades y práctica*. El Ateneo, Buenos Aires.

Fiol, Michel. (1991). *La Formación al Management: ante todo una cuestión de "saber ser"*. Taller de Expertos CLAD, Puerto Rico.

Hampton, David. (1989). *Administración*. McGraw Hill, México.

Hellriegel, Don; Slocum, John W. (1986). *Management*. Addison-Wesley Publishing Co, USA.

Huse, Edgar F. (1982). *Management*. West Publishing Co.,USA.

Katz, Robert L. *Habilidades para una administración efectiva*. Biblioteca Harvard (edición original en 1955, revisada en 1974).

Kliksberg, Bernardo. (1991). *Las perspectivas de la Gerencia Empresarial en los Años Noventa*. Pensamiento Iberoamericano. Num. 19, pp. 141-163.

Koontz, Harold; Weirich, Heinz. (1987). *Elementos de Administración*. McGraw Hill, México.

Kotter, John. (1982). *The General Managers*. The Free Press, N.Y. (un resumen aparece en Hampton, pp. 17-22 y 33-35).

Lambin, Jean-Jacques. (1991). *Marketing Estratégico*. McGraw Hill, España.

Levitt, Theodore. (1991). *Reflexiones en torno a la Gestión de Empresas*. Díaz de Santos S.A., Madrid.

Mainiero, Lisa; Tromley, Cheryl. *Developing Managerial Skills in Organizational Behaviour*. Prentice Hall, New Jersey, 1989.

Mintzberg, Henry. (1991). *El Trabajo Directivo. Folklore y Realidad*, en "Mintzberg y la Dirección", Díaz de Santos S.A., Madrid, pp.5-25.

Stewart, Rosemary. (1982). *A Model por Understanding Managerial Jobs and Behaviour*, (citado por Hampton, pp.9-10).

Stoner, James. (1989). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México,

Toffler, Alvin. (1990). *El Cambio del Poder*, Plaza & James Editores S.A. Barcelona.