



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista Telf. 4297296

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



### Acreditación **SÍ o SÍ**, haciendo la diferencia

Bellavista, 10 de enero de 2017

#### RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO N° 001-2017-CF-FCA.

Visto, el Oficio N° 083-2016-UIFCA-D-FCA-UNAC, de fecha 22 de diciembre de 2016, suscrito por el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, por el cual remite el Informe Final de Investigación titulado: "LA GESTIÓN GERENCIAL ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y DEL INCREMENTO DE LA CALIDAD TOTAL" presentado por el profesor Principal D.E. Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero.

#### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 48° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, señala que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional, con participación de los docentes, estudiantes y graduados, enunciado recogido por nuestro Estatuto en su artículo primero;

Que, mediante Resolución N° 008-97-CU de fecha 29 de enero de 1997, se aprobó el Reglamento de Proyectos de Investigación de la Universidad Nacional del Callao, modificado por Resoluciones N°s 060 y 061-98-CU de fecha 25 de mayo de 1998, norma que establece la presentación, aprobación y ejecución de los Proyectos de Investigación;

Que, mediante Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas N° 034-2016-CD-IF-UI-FCA-UNAC de fecha 20 de diciembre de 2016 fue aprobado el Informe Final titulado: "LA GESTIÓN GERENCIAL ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y DEL INCREMENTO DE LA CALIDAD TOTAL" presentado por el profesor Principal D.E. Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero; con Resolución Rectoral N° 834-2014-R, de fecha 20 de noviembre de 2014, con período de ejecución comprendido desde 01 de noviembre de 2014 al 31 de octubre de 2016, sin profesor participante, sin estudiante de apoyo y sin personal administrativo de apoyo;

Que, estando a lo propuesto y acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria de fecha 09 de enero de 2017 y en uso de las atribuciones conferidas por el Art. 67° de la Ley Universitaria N° 30220, así como el artículo 180 numerales 180.1 y 180.23 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao;

#### RESUELVE:

**PRIMERO: REFRENDAR**, la Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas N° 034-2016-CD-IF-UI-FCA-UNAC de fecha 20 de diciembre de 2016, por la cual se aprueba el Informe Final titulado: "LA GESTIÓN GERENCIAL ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y DEL INCREMENTO DE LA CALIDAD TOTAL" presentado por el profesor Principal D.E. Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero; con Resolución Rectoral N° 834-2014-R, de fecha 20 de noviembre de 2014, con período de ejecución comprendido desde 01 de noviembre de 2014 al 31 de octubre de 2016, sin profesor participante, sin estudiante de apoyo y sin personal administrativo de apoyo.

**SEGUNDO: ESTABLECER** que en concordancia con la Declaración Jurada presentada por el docente investigador, queda bajo responsabilidad del mismo la originalidad integral del contenido de la investigación.



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista Telf. 4297296

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



**TERCERO: ELEVAR** la presente Resolución así como toda la documentación relacionada con la misma para el trámite correspondiente al Vicerrectorado de Investigación, haciendo de conocimiento a la Unidad de Investigación y al interesado para los fines correspondientes.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
Facultad de Ciencias Administrativas

Abog. KATHIA EDITH GUERRERO VILCARA  
SECRETARIA ACADÉMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
Facultad de Ciencias Administrativas

Dr. HERNÁN ÁVILA MORALES  
DECANO